Pilots voorkomen financiële uitbuiting

Bevindingen en leerervaringen

Den Haag, 27 mei 2015

Colofon

Projectnummer: 35618

Auteurs: Yorick van den Berg
Mark Waaijenberg

B&A B.V.
Prinses Margrietplantsoen 87
Postbus 829
2501 CV Den Haag

t 070 - 3029500
f 070 - 3029501

e-mail: info@bagroep.nl
http: www.bagroep.nl

B&A is gevestigd in Den Haag, Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Rotterdam en Utrecht.

27-5-2015 15:07:00

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting

Pilots in zeven centrumgemeenten

In het Actieplan Ouderen in veilig handen is het project 'voorkomen financiële uitbuiting' opgenomen. Omdat de aanpak van ouderenmishandeling vooral op lokaal en regionaal niveau vorm moet krijgen, zijn in het kader van dit project vanaf het najaar 2013 in zeven centrumgemeenten pilots voorkomen financiële uitbuiting uitgevoerd. Het gaat om de centrumgemeenten Almere, Den Bosch, Ede, Gouda, Groningen, Haarlem en Rotterdam. De pilots zijn in het voorjaar van 2015 afgerond. Hierna worden de effecten, resultaten, leerervaringen en de borging van de opbrengsten kort weergegeven. Afgesloten wordt met suggesties voor het vervolg van de aanpak van financiële uitbuiting.

Effecten

Los van de uitvoering van allerlei activiteiten en ontwikkeling van middelen en instrumenten heeft deelname aan de pilot geleid tot de volgende effecten: (1) nieuwe netwerken, (2) bewustwording en kennisvergroting en (3) een versterkte positie van Veilig Thuis op financiële uitbuiting.

Nieuwe netwerken. Het onderwerp voorkomen financiële uitbuiting heeft ertoe geleid dat ook aan bestaande netwerken nieuwe partijen zijn toegevoegd die een belangrijke rol kunnen spelen in het voorkomen en signaleren van financiële uitbuiting, zoals banken en notarissen. Waar in veel pilotgemeenten al sprake was van een netwerk bestaande uit vertegenwoordigers van zorginstellingen, welzijnsinstellingen en veiligheidspartners, naast uiteraard het Steunpunt Huiselijk Geweld (hierna Veilig Thuis genoemd), is dit netwerk uitgebreid met nieuwe partners. Naast banken en notarissen waren dat ook vertegenwoordigers van organisaties van bewindvoerders en mentoren. In meerdere pilots heeft dat er bijvoorbeeld toe geleid dat op basis van actuele casuïstiek de bank, de notaris en Veilig Thuis elkaar goed wisten te vinden. Het simpele feit dat partners elkaar kennen door deelname aan de pilot leidt ook buiten en na afloop van de pilot tot samenwerking en afstemming.

Bewustwording en kennisvergroting. Het tweede effect dat optrad is vergroting van bewustwording en kennis. Bewustzijn van de risico's en signalen van financiële uitbuiting is een voorwaarde voor het kunnen formuleren van een aanpak (voor het voorkomen) ervan. Na de eerste activiteiten of projectgroep bijeenkomsten gericht op bewustwording, werden vaak opeens meer gevallen van financiële uitbuiting zichtbaar. Een bijkomend effect dat optrad, was kennisvergroting. Kennisvergroting bij zorg- en welzijnspartners over wat een bank, notaris, bewindvoerder of mentor allemaal kan en mag (en ook niet kan of mag). Kennisvergroting leidt dan ook tot minder handelingsverlegenheid. Als je weet wat er allemaal mogelijk is, dan is voor veel professionals in zorg en welzijn ook een drempel weggevallen om het gesprek over geldzaken (dat toch nog vaak in de taboesfeer ligt) in relatie tot afhankelijkheidsrelaties aan te gaan. Voor de banken en notarissen heeft de pilot ook geleid tot een speurtocht van wat zij wel of niet kunnen (hoe ver reikt bijvoorbeeld de zorgplicht van de bank?) en wanneer ze bijvoorbeeld met hulpverleners contact kunnen of mogen opnemen. En wat je dan van die hulpverleners mag verwachten en hoe procedures (bijvoorbeeld bij Veilig Thuis) verlopen. Rondom privacy, een vaak genoemde belemmering voor de aanpak, heeft de pilot andere inzichten gebracht. Op de afsluitende conferentie voor alle pilotgemeenten werd geconcludeerd dat er in de praktijk vaak meer mogelijk is dan vooraf wordt gedacht. Dit alles betekent niet dat

er geen vraagpunten meer zijn rondom de aanpak financiële uitbuiting, maar er is een feitelijk (in plaats van gepercipieerd) zicht op wat mogelijk is en waar zich in de praktijk nog uitdagingen voordoen.

Versterkte positie Veilig Thuis op het thema financiële uitbuiting. De positie van Veilig Thuis op financiële uitbuiting is versterkt door meer kennis bij Veilig Thuis over de mogelijkheden om financiële uitbuiting aan te pakken. Door bijvoorbeeld te weten welke producten en diensten de bank of de notaris kan aanbieden. En of en zo ja hoe je daarover met de bank of de notaris in gesprek kunt gaan bij voorkomende gevallen. Een tweede versterking is voortgekomen uit het nadrukkelijk en expliciet beleggen van de regie op het voorkomen van financiële uitbuiting bij Veilig Thuis. In de borgingsvoorstellen wordt in meerdere pilots een expliciete opdracht neergelegd bij Veilig Thuis als het gaat om de regievoering in de aanpak van het voorkomen van financiële uitbuiting, maar ook waar het gaat om het zijn van een kennisorganisatie waarop partners een beroep kunnen doen. Een derde effect van de pilots betreft de onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen tussen de verschillende Veilig Thuis organisaties. In de pilotperiode zijn vertegenwoordigers van Veilig Thuis vanuit de pilotgemeenten twee keer in een werksessie bijeen geweest. Juist omdat er veel vragen waren over de rol en positie van Veilig Thuis en hoe je daar in de praktijk mee om kunt gaan.

Resultaten

In alle pilots zijn activiteiten uitgevoerd gericht op het voorkomen van financiële uitbuiting en het signaleren en aanpakken ervan. De activiteiten gericht op preventie bestonden bijvoorbeeld uit organiseren van voorlichtingsactiviteiten voor ouderen rondom veilig financieel ouder worden. Of het ontwikkelen van informatiemateriaal (Wijzer-Grijzer-box, folder *Samen Bankieren*) voor ouderen. Maar ook het doen van onderzoek onder ouderen naar het bewustzijn van risico's van regieverlies op geldzaken en wat ze daarin nodig hebben. Maar ook praktische instrumenten die ouderen kunnen gebruiken om te bepalen hoe ze hun geldzaken geregeld hebben of willen hebben in geval van regieverlies.

De activiteiten gericht op signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting hebben tot resultaat gehad dat trainingen zijn ontwikkeld voor professionals van de zorg, welzijn, politie en banken. Maar ook signalenkaarten en vragenlijsten voor professionals. Of een overzicht van drang- en dwangmaatregelen. Elke activiteit is beschreven (zie ook bijlage 1) waarbij ook adviezen en suggesties zijn gegeven aan diegenen die overwegen met een soortgelijke activiteit aan de slag te gaan. Daarin zijn ook de contactpersonen genoemd.

Leerervaringen

In de pilots zijn op vele vlakken leerervaringen opgedaan door de deelnemers. Zo is een leerervaring bij het inzetten op het vergroten van het bewustzijn van professionals dat het veronderstelde kennisniveau van professionals hoger is dan het daadwerkelijke kennisniveau. Bij het voorlichten van ouderen is ervaring opgedaan met bijvoorbeeld de omvang van de groep die voorgelicht wordt: in kleine groepen is er meer veiligheid om persoonlijke vraagstukken aan de orde te stellen. Ook het gebruik van praktijksituaties kan verhelderend werken. Daarnaast is het zinvol om bij voorlichtingen ook aandacht te besteden aan het voor jezelf opkomen. Ouderen kunnen daarin te terughoudend zijn. Het handelend vermogen van professionals wordt versterkt door hen te voorzien van praktische handvatten zoals de eerder genoemde signalenkaartjes en vragenlijsten. Maar dat vraagt wel een duidelijke toelichting op dergelijke hulpmiddelen. Het gebruik ervan moet worden voorafgegaan door bewustwording en kennisvergroting. De partners

in de pilots hebben vaak een regionale of landelijke ondersteuning, bijvoorbeeld de banken met hun landelijke ondersteuning of de notarissen met hun beroepsorganisatie. Daar wordt beschikt over veel kennis, werkwijzen en materialen. Het loont om daar gebruik van te maken. Ook beschikken partners over kwaliteiten (zoals het mobiliseren van mensen om naar bijeenkomsten te komen) die goed van pas kunnen komen. Ook rondom privacy en geheimhouding zijn veel ervaringen opgedaan, waarbij de belangrijkste les is dat er vaak meer mogelijk is dan vooraf wordt verondersteld.

Borging

In alle pilots zijn lokale afspraken gemaakt over de borging en voortzetting van de aanpak voorkomen financiële uitbuiting. Daarnaast zijn er op de landelijke slotconferentie ook suggesties gedaan voor borging op landelijk niveau. Op lokaal niveau gaat het om het verspreiden en verbreden van de opgedane kennis en ervaring naar andere partners en binnen de eigen organisaties, het versterken en onderhouden van het door de pilot ontstane netwerk. Maar ook het verankeren van de kennis en gevolgde aanpakken bij Veilig Thuis en het via Veilig Thuis blijven agenderen van financiële uitbuiting.

Op landelijk niveau kunnen landelijke ‘moederorganisaties’, de (belangen)vereniging of koepel (denk aan de politie, de notarissen, de Rabobank, de mentoren) de ontwikkelde producten breed in het land verspreiden bij hun achterban. Denk bijvoorbeeld aan protocollen, handreikingen, werkinstructies en foldermateriaal. Tevens is uitgesproken om alle in de pilots ontwikkelde instrumenten en producten naast elkaar te leggen om waar sprake is van overlap of samenloop te komen tot één instrument of product.

2. Pilots voorkomen financiële uitbuiting

2.1 Actieplan ‘Ouderen in veilige handen’

In maart 2011 heeft de staatssecretaris van VWS, samen met de minister van Veiligheid en Justitie, het Actieplan Ouderen in veilige handen aan de Tweede Kamer aangeboden. Dit plan bevat een aantal acties om ouderenmishandeling te voorkomen en te bestrijden. Het Actieplan richt zich op preventie, signalering, melden, en het verbeteren van de ondersteuning aan slachtoffers.

Gemeenten vormen een belangrijke spil in de aanpak van ouderenmishandeling vanwege hun verantwoordelijkheid voor het beleid op het gebied van huiselijk geweld (als onderdeel van de Wmo) en op grond van artikel 5A van de Wet publieke gezondheid. Daarom is het versterken van de aanpak van ouderenmishandeling op lokaal en regionaal niveau één van de speerpunten in het Actieplan. In het Actieplan is ook een project ‘voorkomen financiële uitbuiting’ opgenomen. Omdat de aanpak van ouderenmishandeling vooral op lokaal/regionaal niveau vorm moet krijgen, zijn in het kader van dit project vanaf het najaar 2013 in zeven centrumgemeenten pilots uitgevoerd. Het gaat om de centrumgemeenten Almere, Den Bosch, Ede, Gouda, Groningen, Haarlem en Rotterdam. De pilots zijn in opdracht van VWS begeleid door B&A en Moetd.

2.2 Aanpak pilots

Per centrumgemeente zijn dezelfde fasen en stappen doorlopen, maar de invulling van elk van die stappen is afhankelijk geweest van de keuzes die door de gemeente en haar partners zijn gemaakt. Het thema van de pilots is het voorkomen van financiële uitbuiting bij ouderen. De inhoudelijke uitwerking daarvan verschilt per pilot. In elk van de pilots zijn op hoofdlijnen de volgende fasen doorlopen:

2.2.1 Fase 1: Verankering van de pilot in de gemeente

In de pilots is gestart met een korte inventarisatie van reeds getroffen maatregelen, beschikbare aanpakken en instrumenten rondom financiële uitbuiting en ouderenmishandeling enerzijds en een inventarisatie van bij de pilot te betrekken lokale partijen anderzijds. Daarbij is ook gezocht naar organisaties die actief zijn in het tegengaan van eenzaamheid, zoals vrijwilligersorganisaties. Juist omdat eenzaamheid en sociaal isolement belangrijke risicofactoren zijn voor financiële uitbuiting. In een aantal pilots is in deze fase ook een bijeenkomst georganiseerd voor potentiële pilotdeelnemers met als thema bewustwording en herkenning van financiële uitbuiting. Dit om ook een goede informatiepositie over en gevoel bij het onderwerp te krijgen. Aan het eind van deze fase zijn projectteams geformuleerd bestaande uit vertegenwoordigers vanuit verschillende organisaties.

2.2.2 Fase 2: Bepalen agenda van de pilot: naar een plan van aanpak

Per pilot is een plan van aanpak opgesteld met als onderwerpen: doel, thema’s, werkwijze/activiteiten, de wijze van aansluiting bij bestaande werkwijzen, betrokken partijen en de rol van deze partijen. De projectteams hebben een eerste agenda opgesteld voor de pilot aan de hand van de door de projectteamleden ervaren knelpunten en uitdagingen in het voorkomen van financiële uitbuiting. In elke pilot is vervolgens een brede oploop financiële uitbuiting (werkconferentie) georganiseerd voor stakeholders: een veel bredere groep dan de leden van het projectteam. De werkconferentie was bedoeld om te toetsen of de agenda ook op bredere steun kon rekenen en om meer betrokkenheid te genereren bij de pilot. De uitkomsten van de

werkconferentie hebben geleid tot een plan van aanpak voor elke pilot. De plannen van aanpak van elke pilot zijn opgenomen in het bijlagenrapport. De pilotgemeenten hebben in januari 2013 hun plannen van aanpak op hoofdlijnen aan elkaar gepresenteerd.

2.2.3 Fase 3: Uitvoering van de pilot

Het projectteam heeft in de uitvoeringsfase de stappen uit het plan van aanpak uitgevoerd. Via periodiek overleg met het projectteam of met afzonderlijke leden daarvan is de voortgang bepaald en waar van toepassing is ook bepaald of de samenwerking en de gebruikte of in ontwikkeling zijnde aanpakken en instrumenten effectief waren. In juni 2014 heeft een tweede bijeenkomst van alle pilotgemeenten plaatsgevonden, waarbij de tussentijdse resultaten en leerervaringen zijn gedeeld.

2.2.4 Fase 4: Afsluiting van de pilot

Elke pilot is afgesloten met een regionale slotconferentie waarin de resultaten en leerervaringen zijn gedeeld met een breed gezelschap van partners en betrokkenen bij het onderwerp financiële uitbuiting van ouderen. De slotconferenties hadden naast het delen van kennis en ervaringen, ook tot doel om tot een verbreding van de aanpak van financiële uitbuiting te komen.

De pilots zijn afgerond met een beschrijving van de resultaten en de leerervaringen. Per ondernomen activiteit is beschreven wat beoogd was, wat de opbrengst was, welke leerervaringen zijn opgedaan en welk advies gegeven wordt aan anderen die overwegen de activiteit uit te voeren. Deze ‘activiteitenschema’s’ zijn in het bijlagenrapport opgenomen. Tevens is nadrukkelijk gesproken over de borging van de opbrengsten. Elke pilot heeft bepaald op welke wijze de opbrengsten en aanpakken worden geborgd en wat een agenda voor het komende jaar (2015 en verder) moet zijn.

In februari 2015 heeft een landelijke slotconferentie plaatsgevonden waarvoor alle projectteamleden van de pilots waren uitgenodigd. Daar hebben de pilotdeelnemers ervaringen gedeeld die een belangrijk deel van de input vormen voor de inhoudelijke onderdelen van deze rapportage.

2.3 Overkoepelende beschrijvende rapportage

Door B&A en Moetd is een beschrijving gemaakt van hetgeen anderhalf jaar pilots heeft opgeleverd. De beschrijving valt uiteen in drie onderdelen:

- Resultaten
- Leerervaringen
- Borging

3. Resultaten pilots

3.1 Resultaten pilots

Financiële uitbuiting was voor de meeste pilotgemeenten een nieuw onderwerp. Daarom is bewust veel energie gestoken in de ontwikkeling van preventieve activiteiten, netwerksamenwerking, bewustwording en kennisvergroting. De pilots hebben zichzelf mede daarom niet ten doel gesteld om bij te houden of meer gevallen van financiële uitbuiting aangepakt en opgelost zijn.
De resultaten van de pilots zijn onder te verdelen in ondernomen activiteiten en opgeleverde hulpmiddelen en/of instrumenten. Een voorbeeld van een activiteit is het organiseren van voorlichtingen aan ouderen over veilig financieel ouder worden. Of het voorlichten van professionals over de signalen en risico's van financiële uitbuiting en hoe daarmee om te gaan. Een voorbeeld van opgeleverde hulpmiddelen is een signalenkaart voor professionals of een afwegingskader inzet van drang- en dwangmaatregelen. Per activiteit of hulpmiddel is aangegeven waar daarover meer informatie kan worden gevonden in bijlage 1.
In bijlage 3 zijn de opbrengsten van de pilot samengevat in een tweetal stroomschema's: één voor ouderen zelf en één voor professionals. De stroomschema's bevatten praktische handvatten voor ouderen en professionals met tips en adviezen in verschillende situaties.

3.1.1 Ondernomen activiteiten

Doelgroep ouderen

In de pilots Groningen, Haarlem, Den Bosch en Gouda zijn voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor ouderen over veilig financieel ouder worden. De voorlichting heeft op verschillende manieren vorm gekregen. Van een goed gesprek in kleine groepen onder leiding van één van de partners die deelnam aan de pilot, tot de inzet van acteurs die situaties van financiële uitbuiting na spelen. Maar ook als onderdeel van een serie bijeenkomsten over veilig ouder worden, waarbij één van de bijeenkomsten specifiek gericht was op veilig financieel ouder worden. In veel van de gevallen was er sprake van een gezamenlijke voorlichting door een partner vanuit de zorg of welzijn, de bank en het notariaat. Waarbij elk van de partners vanuit de eigen expertise tips en adviezen gaf over het onderwerp.
Een ander type activiteit dat is ondernomen is een onderzoek onder babyboomers. Doel was het in kaart brengen of babyboomers kennis hebben over risico's op financiële uitbuiting en te inventariseren waaraan deze groep behoefte heeft om te voorkomen dat zij risico lopen financieel uitgebuit te worden.

Voorlichtingen: activiteit 8, 11, 15, 19, 23 en 29
Onderzoek babyboomers: activiteit 28

Doelgroep professionals en vrijwilligers

De activiteiten voor professionals en vrijwilligers waren vooral gericht op bewustwording, kennisvergroting en toename van de handelingsbereidheid (in deze volgorde). De activiteiten zijn zonder uitzondering uitgevoerd volgens het 'train-de-trainer' principe. Het was nadrukkelijk de bedoeling dat deelnemers aan de voorlichting of

Trainingen: activiteit 1, 3, 6, 7, 10, 14, 17 en 24
Casuïstiekoverleg / netwerkvorming: 13, 16, 26, 30 en 31

training het geleerde ook zouden overdragen aan andere collega's of vrijwilligers. Een ander vast onderdeel van de voorlichting was de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Enerzijds als praktisch hulpmiddel (hoe te handelen) en anderzijds bedoeld als methode om het bewustzijn te vergroten. Aan de activiteiten hebben de volgende deelnemers meegedaan: uitvoerders en aandachtsfunctionarissen vanuit zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligers actief in zorg en welzijn, medewerkers van banken en medewerkers van de politie. Vanuit de politieacademie voert een aantal studenten onderzoek uit naar de mogelijkheden die de politie heeft rondom de aanpak van financiële uitbuiting. De ambitie is om de bevindingen te verspreiden in de politieorganisatie. Denk aan inzet huisverbod, aangiften, onderscheid tussen verschillende juridische kaders (privaatrechtelijk, strafrechtelijk), gebruik van verschillende methodieken en tactieken.

Casuïstiekoverleg is in de meeste pilots als methode gebruikt om te komen tot een groter bewustzijn enerzijds en het vergroten van de handelingsvaardigheden van professionals anderzijds. Daarbij is ook nadrukkelijk de onderlinge samenwerking tussen professionals aan bod gekomen, met als uitgangspunt elkaar te versterken en elkaars kennis en mogelijkheden te gebruiken.

3.1.2 Middelen en instrumenten

De ontwikkelde middelen en instrumenten laten zich indelen naar doelgroep en naar functie. Er zijn middelen gericht op ouderen met de functie van het voorkomen van financiële uitbuiting. Maar er zijn ook middelen voor ouderen die zich richten op wat te doen als er mogelijk al sprake is van financiële uitbuiting. De doelgroepen die worden onderscheiden zijn ouderen enerzijds en professionals en vrijwilligers anderzijds. De functies laten zich indelen naar preventie (voorkomen van financiële uitbuiting) en het signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting. De functies zijn cursief weergegeven met een specifieke verwijzing naar bijlage 1 waarin de middelen en instrumenten zijn beschreven.

Doelgroep ouderen

De volgende middelen zijn in de pilotperiode ontwikkeld:

- De Wijzer-Grijzer-box. Een set van folders van verschillende partners die wordt verzonden aan inwoners die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt (pilot Ede). Wat kan ik regelen voor als ik zelf mijn eigen geldzaken niet meer kan doen? *Functie: preventie, activiteit 11.*
- Foldermateriaal en andere voorlichtingsmaterialen. In meerdere pilots zijn folders ontwikkeld of aangevuld met informatie over financiële uitbuiting. Ook is door de Rabobank een landelijke folder *Samen bankieren* ontwikkeld in de pilotperiode. Een folder waarin de bank aangeeft van welke diensten oudere klanten gebruik kunnen maken, inclusief een verwijzing naar Veilig Thuis. De folders hebben een overwegend preventief karakter, maar geven ook aan bij wie ouderen terecht kunnen als ze in een ongewenste situatie zijn beland. Daarnaast zijn in veel pilots presentaties ontwikkeld die gebruikt kunnen worden bij voorlichtingsactiviteiten voor groepen. *Functies: preventie en aanpakken, activiteiten 2, 8, 12, 4, 8, 15 en 23*
- Een website. In de pilot Groningen is de website *mijn geld mijn leven!* https://www.hetkopland.nl/veilig-thuis/financiele-uitbuiting ontwikkeld. Een website met praktische informatie voor ouderen die hulp nodig hebben als er sprake is van financiële uitbuiting. Met bijvoorbeeld informatie hoe een bankpas kan worden geblokkeerd. *Functies: preventie en aanpakken, activiteit 25.*

- In bijlage 2 is door B&A een stroomschema opgezet waarmee ouderen aan de hand van vragen praktische handvatten en tips krijgen hoe met die vragen kan worden omgegaan. Het is een eerste uitwerking van de opbrengsten van alle pilots in één overzicht, dat uiteraard nog verder uitgewerkt zou moeten worden.

Doelgroep professionals en vrijwilligers

De volgende middelen en instrumenten zijn ontwikkeld:

- Vragenlijst intake. Er is een vragenlijst ontwikkeld om zicht te krijgen op hoe ouderen hun financiën geregeld hebben om financiële uitbuiting op het spoor te komen. Deze vragenlijst is te gebruiken door allerlei instanties, bijvoorbeeld bij een intake. Er is een introductieprogramma ontwikkeld om de invoering van de vragenlijst door een instelling te ondersteunen. *Functie: signalering, activiteiten 9 en 20.*
- Checklist financiën. Dit is een instrument voor ouderen om zelf, of met begeleiding van een intaker, aan te geven hoe de financiën op dit moment zijn geregeld en hoe de oudere de financiën wil regelen wanneer hij of zij dit zelf niet meer kan. *Functie: preventie, activiteit 20.*
- Stappenplan voor aangifte opgesteld door politie en advocaat. Hierin is beschreven hoe er melding gedaan kan worden, afweging wel of geen aangifte doen, wel of niet onderzoek door de recherche, verzoek om juridische bijstand ook wanneer er geen aangifte gedaan wordt. *Functie: signaleren en aanpakken, activiteit 5 en 21.*
- Stappenplan bij financieel misbruik ouderen. Stappen voor notarissen bij (een vermoeden van) financieel misbruik met daarin praktische tips hoe het gesprek te voeren met ouderen. *Functies: preventie, signaleren en aanpakken, activiteit 18.*
- Signalenkaart voor vrijwilligers en professionals. In een aantal pilots is een kaart opgesteld met signalen die kunnen duiden op financiële uitbuiting. De kaart wordt gebruikt door professionals in zorg en welzijn, maar ook door vrijwilligers die huisbezoeken doen. *Functie: signaleren, activiteit 22.*
- Afwegingskader drang- en dwangmaatregelen. In één van de pilots is een overzicht gemaakt van drang- en dwangmogelijkheden die door professionals overwogen kunnen worden. Met daarbij een afwegingskader in welke gevallen de maatregelen het meest toepasselijk lijken. *Functie: aanpakken, activiteit 16.*
- Boekje *Ouderen financieel veilig.* Dit boekje is bedoeld voor alle betrokkenen bij de pilot en alle (beroepsmatig of anderszins) geïnteresseerden in het voorkomen van financiële uitbuiting van ouderen. Het boekje gaat in op het maatschappelijk vraagstuk van financiële uitbuiting van ouderen: waar gaat het over, welke omvang heeft het vraagstuk, welke oorzaken en welke gevolgen heeft het. Maar ook de wijze waarop de gemeente 's-Hertogenbosch en de regio het vraagstuk in de vorm van de pilot hebben opgepakt. En de resultaten van de pilot: wat is de inhoud, wat zijn de ervaringen met de presentaties en de vragenlijst, wat zijn aandachtspunten bij het toepassen, etc. *Functie: preventie, signaleren en aanpakken, is het eindproduct van de pilot Den Bosch, op te vragen bij Den Bosch.*
- Werkinstructie financiële uitbuiting Rabobank. Beschrijft de stappen die een medewerker van de Rabobank kan zetten bij vermoedens van financiële uitbuiting. Is een intern document. *Functie: signaleren en aanpakken.*
- In bijlage 3 is door B&A een stroomschema opgezet waarmee professionals aan de hand van vragen praktische handvatten en tips krijgen hoe met die vragen kan worden omgegaan. Het is een eerste uitwerking van de opbrengsten van alle pilots in één overzicht, dat uiteraard nog verder uitgewerkt zou moeten worden.

Tevens is een scholings- en trainingsaanbod ontwikkeld:

- Train de trainer. Bij de bestaande trainingen over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is financiële uitbuiting toegevoegd. Hierdoor is een pool van trainers beschikbaar met kennis over financiële uitbuiting. *Functies: signaleren en aanpakken, activiteiten 10 en 17.*
- Training voor bankmedewerkers (Rabobank) gericht op signalering financiële uitbuiting. *Functie: signaleren, activiteit 18.*

3.2 Effecten

Los van de resultaten behaald met uitgevoerde activiteiten in de pilots en de mate waarin de pilots er in geslaagd zijn om hun plan van aanpak ook daadwerkelijk uit te voeren, zijn de volgende effecten opgetreden als gevolg van het meedoen aan de pilots:

1. Netwerkvorming
2. Bewustwording en kennisvergroting
3. Positieversterking Veilig Thuis op financiële uitbuiting

3.2.1 Effect 1: nieuwe netwerkvorming

Pilotgemeenten delen allemaal een belangrijke leerervaring: de meerwaarde van het gezamenlijk optrekken in nieuwe combinaties van partners op het onderwerp financiële uitbuiting. Het onderwerp voorkomen financiële uitbuiting heeft ertoe geleid dat er nieuwe partijen aan bestaande netwerken zijn toegevoegd zoals banken en notarissen. Waar in veel pilotgemeenten al sprake was van een netwerk bestaande uit vertegenwoordigers van zorginstellingen, welzijnsinstellingen en veiligheidspartners, naast uiteraard het Steunpunt Huiselijk Geweld (hierna Veilig Thuis genoemd), is dit netwerk uitgebreid met nieuwe partners. Naast banken en notarissen waren dat ook vertegenwoordigers van organisaties van als bewindvoerders en mentoren.

De toevoeging van deze nieuwe partners heeft gezorgd voor een netwerk waarin de verschillende professionals die te maken hebben of kunnen krijgen met financiële uitbuiting van ouderen elkaar ook weten te vinden en met elkaar samenwerkingsafspraken maken. Deze nieuwe combinaties van partners werden gevormd zowel binnen de projectteams als in de bijeenkomsten die werden georganiseerd, zoals de start- en slotconferenties en in de uitvoering van activiteiten, zoals casusoverleggen en voorlichtingsbijeenkomsten. In meerdere pilots heeft dat er bijvoorbeeld toe geleid dat op basis van actuele casuïstiek de bank, de notaris en Veilig Thuis elkaar goed wisten te vinden. Het simpele feit dat partners elkaar kennen door deelname aan de pilot leidt ook buiten de pilot tot samenwerking en afstemming. De in de pilot ontstane netwerken worden veelal ook na de pilot op enigerlei wijze voortgezet. Hierover meer in het hoofdstuk over borging (hoofdstuk 5). Samenvattend: er zijn nieuwe lijnen tussen partijen gelegd, de lijnen zijn korter geworden, partijen zijn (mede hierdoor) beter bekend met elkaar geworden en is de aanpak van financiële uitbuiting versterkt.

3.2.2 Effect 2: bewustwording en kennisvergroting

Bewustzijn van de risico’s en signalen van financiële uitbuiting is een voorwaarde voor het formuleren van een aanpak (voor het voorkomen) ervan. De Cruyffiaanse uitspraak van meerdere deelnemers was: “Je ziet het pas als je het weet”. In meerdere pilots is daarom bij de start en ook later in de uitvoering van de pilot veel geïnvesteerd in bewustwording bij de ‘vindplaatsen’ van financiële uitbuiting.

Het ogenschijnlijk weinig voorkomen van financiële uitbuiting, althans in de beleving van veel van de deelnemers aan de pilots, kan duiden op een beperkt bewustzijn van de risico's en signalen van financiële uitbuiting. Het meest zichtbaar werd dit op het moment dat er gevraagd werd naar casuïstiek uit de eigen praktijk bij deelnemers aan de pilots. Het bleek dan lastig om met eigen voorbeelden te komen. Terwijl na de eerste activiteiten of projectgroep bijeenkomsten gericht op bewustwording, vaak in eens meer casussen werden aangeleverd. Samengevat, bewustwording van de risico's en signalen van financiële uitbuiting heeft een niet te onderschatten effect gehad.

Een tweede effect dat optrad, was kennisvergroting. Kennisvergroting bij zorg- en welzijnspartners wat een bank, notaris, bewindvoerder of mentor allemaal kan en mag (en ook niet kan of mag). Kennisvergroting leidt dan ook tot minder handelingsverlegenheid. Als je weet wat er allemaal mogelijk is, dan is voor veel professionals in zorg en welzijn ook een drempel weggevallen om het gesprek over geldzaken (dat toch nog vaak in de taboesfeer ligt, althans zo gepercipieerd door de professionals) in relatie tot afhankelijkheidsrelaties aan te gaan. Voor de banken en notarissen heeft de pilot ook geleid tot een speurtocht naar wat zij wel of niet kunnen (hoe ver reikt bijvoorbeeld de zorgplicht van de bank?) en wanneer ze bijvoorbeeld met hulpverleners contact kunnen of mogen opnemen. En wat je dan ook van die hulpverleners mag verwachten en hoe procedures (bijvoorbeeld bij Veilig Thuis) verlopen.

Privacyregels werden aan het begin van de pilots door veel partners genoemd als een belangrijke belemmering. De pilot heeft echter op dit vlak ook andere inzichten gebracht. Dit leidde tot een conclusie op de afsluitende slotconferentie voor alle pilotgemeenten dat er in de praktijk vaak meer mogelijk is dan vooraf wordt gedacht. Bewustwording en kennisvergroting over wat je zelf kan en mag en wat je partners kunnen en mogen, hebben in de pilots geleid tot minder handelingsverlegenheid.

3.2.3 Effect 3: positieversterking Veilig Thuis op het thema financiële uitbuiting

De versterking van de positie van Veilig Thuis komt op verschillende manieren tot uiting:

- Kennisvergroting van de mogelijkheden om financiële uitbuiting aan te pakken. Door bijvoorbeeld te weten welke producten en diensten de bank of de notaris kan aanbieden.
- Regie bij het voorkomen van financiële uitbuiting is nadrukkelijk en expliciet belegd bij Veilig Thuis. In de borgingsvoorstellen wordt in meerdere pilots een expliciete opdracht neergelegd bij Veilig Thuis als het gaat om de regievoering in de aanpak van het voorkomen van financiële uitbuiting, maar ook waar het gaat om het zijn van een kennisorganisatie waarop partners een beroep kunnen doen.
- Onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen. In de pilotperiode zijn vertegenwoordigers van Veilig Thuis twee keer in een werksessie bijeen geweest. Juist omdat er veel vragen waren over de rol en positie van Veilig Thuis en hoe je daar in de praktijk mee om kunt gaan. Ook zijn de bijeenkomsten gebruikt om de kennis (zie eerste aandachtspunt) te vergroten over specifieke onderwerpen zoals het PGB. De onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen neemt niet weg dat voor Veilig Thuis nog veel punten van uitwerking zijn rondom financiële uitbuiting. Kennisuitwisseling roept namelijk ook weer verdiepende vragen op.

4. Leerervaringen

4.1 Leerervaringen

In de pilots zijn op vele vlakken leerervaringen opgedaan door de deelnemers. Deze zijn ingedeeld naar de volgende onderwerpen:

- het vergroten van bewustwording en kennis bij professionals;
- het voorlichten van ouderen;
- het versterken van het handelend vermogen van professionals en vrijwilligers;
- de inzet van hulpmiddelen;
- het benutten van kwaliteiten van partners;
- een vliegende start met het aanpakken van financiële uitbuiting;
- privacy en geheimhouding.

4.2 Leerervaringen bij het voorlichten van ouderen

Voorlichting en publiciteit zijn het middel om het vraagstuk onder de aandacht te brengen en de bewustwording over financiële uitbuiting te vergroten. De volgende leerervaringen zijn opgedaan in de pilots:

1. *Keuze van doelgroep*. De keuze voor de insteek voor een bepaalde vorm van voorlichting of publiciteit wordt bepaald door de doelgroep: (a) gaat het om ouderen die al tot de risicogroepen behoren of (b) betreft het ouderen die nog niet tot de risicogroep behoren (de 'jongere' ouderen), die aan het begin van hun oude dag staan en zaken voor de toekomst (makkelijker) kunnen regelen? Beide doelgroepen zijn belangrijk, waarbij de nadruk bij de jongere ouderen meer zal liggen op preventie ("Wat kan ik nu doen voor later?", denk aan het levenstestament) ten opzichte van de ouderen uit de doelgroep ("Wat kan ik nu doen voor nu?", denk aan mentorschap of bancaire producten, zoals iemand machtigen om tot een bepaald bedrag geld te pinnen).
2. *Keuze van aantal deelnemers*. De ervaringen met het geven van voorlichtingsbijeenkomsten zijn positief: je bereikt een grote groep mensen en maakt het thema op deze manier bespreekbaar. Voorlichting aan kleinere groepen deelnemers biedt daarin het voordeel dat er dieper op het onderwerp kan worden ingegaan en dat deelnemers zich veiliger voelen om meer persoonlijke vraagstukken aan de orde te stellen. Dit laatste is belangrijk bij een gevoelig onderwerp als financiële uitbuiting.
3. *Kiezen van de boodschap*. Bij het vergroten van bewustwording over financiële uitbuiting kun je verschillende invalshoeken kiezen. De twee uitersten daarin zijn: (a) nadruk leggen op wat er allemaal mis kan gaan, op risico's en gevolgen - denk aan statistieken over het aantal ouderen dat financieel wordt uitgebuit en praktijkvoorbeelden - of (b) nadruk leggen op wat je op dit moment (alvast) kunt doen om financiële uitbuiting te voorkomen: het regelen van zaken voor later. De praktijk leert dat de nadruk op het voorkomen en het gelijktijdig aansluiten bij de eigen ervaring van de doelgroep ("Wie kent uit zijn/haar eigen omgeving een voorbeeld van financiële uitbuiting?") goed werken. Deze leerervaring ligt in het verlengde van de ervaring dat de term 'financiële uitbuiting' vaak ook afschrikt; en dat het goed werkt om dit thema in te bedden in bewustwording over veiligheid in het algemeen.
4. *Aansluiten bij vraagstukken van doelgroep*. Onafhankelijk welke invalshoek wordt gekozen, is het (vanzelfsprekend) goed om aan te sluiten bij de doelgroep: een bijeenkomst bij een Alzheimercafé vraagt om andere accenten dan een bijeenkomst van vermogende klanten van een bank. En is een voorlichting bijvoorbeeld specifiek gericht op allochtone ouderen,

dan is de boodschap makkelijker over te brengen samen met een vertegenwoordiger vanuit de eigen gemeenschap.

5. *Zorg voor praktische handvatten voor ouderen*. Ouderen uit de doelgroep (welke doelgroep wordt hier bedoeld?) hebben over het algemeen behoefte aan concrete en praktische handvatten: "Wat kan ik vandaag of morgen doen om uitbuiting te voorkomen of te stoppen". Zo praktisch mogelijk: een telefoonnummer van Veilig Thuis, producten van een bank, een afwegingskader voor het inschakelen van een mentor, een bewindvoerder of een curator, het betrekken van een notaris, etc. Meerdere pilotgemeenten hebben deze informatie digitaal (via een website, zoals in Groningen en Haarlem) of op papier (zoals in Ede: de Wijzer-Grijzer-box) beschikbaar gemaakt.
6. *Gebruik van casuïstiek*. Tijdens de voorlichtingen is regelmatig gestart met een kort filmpje, waarvan er meerdere beschikbaar zijn (zoals de filmpjes op de DVD Je ziet het pas als je het gelooft! (Movisie), de toolkit van Kennemerland en de aflevering van Geer & Goor). Een veelgehoorde reactie is: "Oh, is dat ook financiële uitbuiting". Een filmpje maakt het (daardoor) makkelijker om aansluitend aan deelnemers naar eigen ervaringen te vragen. In plaats van 'filmisch' materiaal kunnen ook verhalen (story telling) en voorbeeldcases worden gebruikt.
7. *Opvang en nazorg bij voorlichtingen*. Bij voorlichting onder ouderen (of mensen uit hun naaste omgeving) is het belangrijk om opvang en/of nazorg te organiseren, zodat mensen direct of naderhand met hun vaak persoonlijke vragen bij iemand terecht kunnen.

4.3 Leerervaringen bij het vergroten van bewustwording en kennis bij professionals

De pilots laten zien dat het voorkomen van financiële uitbuiting begint bij bewustwording: niet alleen bij de doelgroep - de kwetsbare ouderen, de aankomende ouderen, hun familie en sociaal netwerk (- maar ook bij degenen die professioneel met de doelgroep te maken hebben, zoals onder meer medewerkers van zorg- en welzijnsinstellingen, van corporaties, banken, notarissen en politie. De volgende leerervaringen zijn opgedaan in de pilots bij het vergroten van bewustwording bij professionals:

1. *Inzetten op kennis én handelen*. Bewustwording bij professionals vraagt uitleg en training, waarin naast kennisoverdracht - "Wat is het?" - voldoende aandacht is voor het signaleren - "Hoe herken ik het?" - en voor handelen - "Wat doe ik dan, welke vaardigheden heb ik daarvoor nodig?".
2. *Warme kennisoverdracht*. Oftewel: signaleren gaat niet vanzelf, maar vraagt om een zeker kennisniveau. De ervaringen in de pilots leren dat het uitsluitend ter beschikking stellen van instrumenten als een signaleringsvragenlijst of het benadrukken van het belang van het voorkomen van financiële uitbuiting in een nieuwsbrief daarin onvoldoende zijn. Financiële uitbuiting is een onderwerp dat vooral gaat leven als het besproken wordt: "Oh, is dat financiële uitbuiting" en "Oh, zijn dat signalen". Interactie met en tussen professionals, bijvoorbeeld met een toelichting of in een training, zijn goede manieren geweest om te zorgen voor een warme kennisoverdracht.
3. *Houd rekening met startniveau*. De praktijk uit de pilots leert ook dat de verwachte en/of veronderstelde kennis over het voorkomen van financiële uitbuiting bij professionals over het algemeen hoger is dan de aanwezige kennis Met andere woorden: professionals weten vaak minder over het onderwerp dan vooraf gedacht of verondersteld Het is belangrijk om daar in contacten en voorlichtingen met professionals rekening mee te houden.

4.4 Leerervaringen rondom het versterken van handelend vermogen van professionals en vrijwilligers

Kennis is een eerste voorwaarde voor het herkennen van financiële uitbuiting. De volgende stap is - in die gevallen waarin financiële uitbuiting aantoonbaar is of waar er een vermoeden van financiële uitbuiting is - om tot handelen over te gaan. Dat is vaak eenvoudiger gezegd dan gedaan, zo blijkt ook uit de ervaringen van de pilotgemeenten:

1. *Zorg voor praktische handvatten voor professionals en vrijwilligers*. Net als voor ouderen, is ook voor professionals en vrijwilligers niet altijd helder wat te doen, op het moment dat zij signalen krijgen van financiële uitbuiting of zelf een vermoeden hebben van uitbuiting. De signaleringskaartjes die zijn ontwikkeld binnen de pilots (onder meer in Haarlem en Den Bosch) bieden hiervoor een handvat, net als bijvoorbeeld de protocollen van het notariaat en de Rabobank en de handreiking van de politie bij aangifte. Neem deze mee in de bewustwording van de professionals.
2. *Durf financiële uitbuiting bespreekbaar te maken binnen een hulp- of dienstverleningsrelatie*. De vertrouwensrelatie tussen hulpverlener en cliënt wordt in zijn algemeenheid gezien als een belemmering om financiële uitbuiting bespreekbaar te maken, zowel met de oudere als met de (professionele) omgeving. Dit wordt niet alleen ingegeven door wetten en regels (met voorschriften over de wijze van omgaan met privacy en geheimhouding), maar ook door de schroom van professionals en vrijwilligers om te praten over financiën. Die schroom wordt onder andere veroorzaakt door handelingsverlegenheid van professionals en vrijwilligers en een andere inschatting van hetgeen binnen de (vertrouwens)relatie aan de orde kan worden gesteld.
3. *Maak een individuele inschatting van wat haalbaar en wenselijk is*. Voor een professional en vrijwilliger speelt de afweging wat binnen de relatie met een (potentieel) slachtoffer haalbaar en wenselijk is als het gaat om het uitspreken van vermoedens of het melden van feiten. Dit is een professionele afweging, die bijvoorbeeld binnen een casusoverleg of in contacten met Veilig Thuis bespreekbaar gemaakt kan worden. Het gaat dan om de vraag of je als professional zelf het gesprek aangaat, of het signaal/vermoeden aan iemand anders doorgeeft of dat je meteen een melding doet bij Veilig Thuis zonder eerst met de oudere te spreken in het geval van zwaarwegende veiligheidsrisico's. De stappen van de meldcode en de handreiking 'vrijwilligers tegen ouderenmishandeling' kunnen gebruikt worden bij het maken van de afwegingen.

4.5 Leerervaringen met de inzet van hulpmiddelen

De pilots hebben meerdere hulpmiddelen ontwikkeld die professionals, mantelzorgers en vrijwilligers handvatten bieden voor de signalering van financiële uitbuiting en het ondernemen van actie als er van (een vermoeden van) financiële uitbuiting sprake is. De leerervaringen met de introductie en het gebruik van deze middelen zijn:

1. *Toelichting op gebruik van hulpmiddelen*. De middelen vragen om een afdoende toelichting: wat is het en hoe kan je het waarvoor gebruiken. Er geldt bij de hulpmiddelen hetzelfde als bij de introductie van het vraagstuk van financiële uitbuiting in de breedte: "Je ziet het pas als je het weet". Voorlichtingen, trainingen, workshops, programmabijenkomsten, etc. zijn daarvoor toegesneden momenten.
2. *Begin bij kennisoverdracht, dan handvatten voor handelen*. Bij de toelichting op en toepassing van de hulpmiddelen is het belangrijk om de 'volgorde der dingen' aan te houden: eerst informatie over bewustwording en signalering, dan pas checklists en handelingsprotocollen voor gevallen dat een aanpak nodig is.

4.6 Leerervaringen voor het benutten van kwaliteiten van partners

Betrokken niet-gemeentelijke partners in de pilots hebben een essentiële rol gespeeld in het succes van de pilots. We lichten ze er niet allemaal uit, maar noemen wel een aantal punten waar andere gemeenten weer lering uit kunnen trekken:

1. *Maak gebruik van de 'achterban' van partners*. Partners zijn vaak op regionaal en/of landelijk niveau georganiseerd. Deze bredere inbedding maakt de slagkracht van individuele partners groter. Denk aan de notarissen met hun beroepsorganisatie, de Rabobank met hun landelijke organisatie, de landelijk opererende vrijwilligersorganisaties, de landelijke politie, etc. Dit betekent dat deze partners vaak beschikken over veel kennis, werkwijzen en materialen die vanuit hun landelijke organisatie of vereniging kan worden aangedragen. En dit kan weer een vliegwiel zijn voor lokale ontwikkelingen en acties. Bevraag daarom de partners op de aanwezige kennis en ervaring bij hun landelijke organisatie of vereniging.
2. *Benut het vermogen van partners om de doelgroep te mobiliseren*. Partners, zoals banken en notarissen, zijn in staat om veel mensen uit de doelgroep (en hun omgeving) te mobiliseren om naar bijeenkomsten te komen. Dit soms tot grote verrassing van bijvoorbeeld welzijnspartners.

4.7 Leerervaringen rondom privacy en geheimhouding

Bij meerdere partners speelt het vraagstuk van privacy van individuen, van beroepsgeheim en geheimhoudingsplicht, wettelijk of verankerd binnen regels van beroepsgroep of branche. Er ligt een nauwe relatie tussen dit vraagstuk en de vertrouwensrelatie tussen oudere en professional. De betrokkenen in de pilots hebben daarin naar een balans gezocht, ingegeven door wetten en regels enerzijds en de wens om stappen te zetten tegen mogelijk onrecht. De leerervaringen zijn:

1. *Realiseer je dat er meer mogelijk is binnen de regels van privacy*. Het privacyvraagstuk was binnen de projectteams een veelbesproken onderwerp: wat kan wel en wat kan niet worden uitgewisseld in de onderlinge contacten. In eerste instantie geven professionals vaak aan dat ze privacy of hun geheimhoudingsplicht als belemmering zien om met andere partijen samen te werken bij vermoedens of signalen van financiële uitbuiting. Naarmate de relatie tussen projectteamleden en andere organisaties zich verdiepte en er wederzijds meer kennis was over de regels van privacy, bleek in de pilots dat binnen de formele regels er ruimte is voor meer afstemming in het geval van financiële uitbuiting dan vooraf gedacht. Het is vooral zoeken naar balans, zoals bij banken tussen zorgplicht en geheimhoudingsplicht. De ruimte wordt onder meer gevonden in casusoverleggen: door afspraken te maken over het anoniem bespreken van cases, door aan te sluiten bij een privacyconvenant of dit gezamenlijk op te stellen.
2. *Gebruik het stappenplan van de Wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*. Voor professionals die vallen onder de Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, biedt het stappenplan van de meldcode een kader voor wat zij met anderen mogen bespreken bij vermoedens of signalen van financiële uitbuiting.
3. *Of benut de eigen regels voor branche en beroepsgroep*. Voor andere beroepsgroepen/branche (die niet onder de Wet verplichte meldcode vallen) gelden vaak andere (al dan niet wettelijke) kaders, die ook meer mogelijkheden en ruimte bieden dan vaak verwacht. Niet de onmogelijkheden als gevolg van een geheimhoudingsplicht dienen bij het aanpakken van financiële uitbuiting voorop te staan, maar juist de mogelijkheden. Deelnemers in de pilots vanuit verschillende beroepsgroepen en branches hebben in het pilotjaar bespreekbaar gemaakt wat wel mogelijk is binnen de grenzen van privacy en geheimhouding.

4.8 Leerervaringen voor het starten met aanpak voorkomen financiële uitbuiting: projecttips

De pilotgemeenten hebben ervaring opgedaan met de wijze waarop ze in samenwerking met partners financiële uitbuiting beter kunnen voorkomen. De pilotgemeenten delen de volgende leerervaringen:

1. *Organiseer een startconferentie*. Een startconferentie is een uitstekende manier om aandacht en focus te krijgen voor het onderwerp en partners te mobiliseren. Het is een eerste stap in de (verdere) bewustwording van partners en een werkwijze om partners te verbinden aan voorgestelde doelen en acties. Voor het creëren van deelname en draagvlak voor het onderwerp is in meerdere pilots positieve ervaring opgedaan door een wethouder of burgemeester uit te nodigen voor de startconferentie, bijvoorbeeld als dagvoorzitter.
2. *Werk met een projectplan*. Het werken met een projectplan met doelen, activiteiten en planning (projectmatig werken) geeft iedereen binnen en buiten het project houvast en richting. De projectplannen van de pilotgemeenten zijn opvraagbaar als voorbeeld.
3. *Zorg voor inbedding van de aanpak van financiële uitbuiting in bestaande plannen of structuren*. De pilotgemeenten hebben allemaal gezorgd dat de pilot was ingebed bij ontwikkelingen in de gemeente en/of regio: aansluitend bij bestaande actieplannen Ouderenmishandeling of Huiselijk Geweld, bij ambities van colleges, bij het ontwikkelniveau van de gemeente. De acties zijn ook voor een deel ingebed binnen bestaande netwerken, waarin Veilig Thuis een centrale rol heeft (maar wel met gebruikmaking van de kracht van nieuwe combinaties van partners).
4. *Beperk je in doelen en acties*. De les uit de pilots is om niet te veel te willen in termen van doelen en acties: de uitvoering is vaak afhankelijk van de vrijwillige inzet van partners, voor wie het uitvoeren van een projectplan of het opzetten van acties rondom het voorkomen van financiële uitbuiting geen dagelijks werk is.
5. *Zet in op een casusoverleg*. Naast een startconferentie is het organiseren van een casusoverleg een uitstekende manier om nieuwe combinaties van partners met elkaar te laten kennismaken en onderlinge netwerken te versterken, zeker in het begin van de pilots als de wegen nog gebaand moeten worden.

5. Borging

5.1 Borging lokaal en landelijk

In alle pilots zijn lokale afspraken gemaakt over de borging en voortzetting van de aanpak voorkomen financiële uitbuiting. Daarnaast zijn er op de landelijke slotconferentie suggesties gedaan voor borging op landelijk niveau.

5.2 Lokale borging met de gemeente als voortrekker

De speerpunten voor borging zijn binnen de individuele pilots en op de slotconferentie besproken. Dit leverde punten op lokaal niveau en op landelijk niveau. Op lokaal niveau gaat het om:

- Hoort zegt het voort.
- Versterken en onderhouden van netwerk.
- Verankeren kennis, aanpak, initiatief binnen Veilig Thuis.
- Blijvend agenderen.
- Verbinden met doelen en belangen van partners.

5.2.1 Hoort zegt het voort

Hoort zegt het voort, oftewel: gemeenten, Veilig Thuis en partners continueren hun aandacht voor het voorkomen van financiële uitbuiting:

- De projectteams binnen de pilotgemeenten hebben voor het merendeel afgesproken om periodiek bij elkaar te blijven komen om te kijken waar (volgende) initiatieven nodig en mogelijk zijn.
- De leden van projectteams hebben in het pilotjaar binnen hun eigen organisatie of beroepsgroep het onderwerp voorkomen van financiële uitbuiting aan de orde gesteld en hieraan een impuls gegeven en blijven dit doen. Zowel binnen hun eigen organisatie als binnen hun netwerk. En vragen hetzelfde aan degenen waarmee ze contact hebben.
- Deze 'olievlekwerking' maakt dat steeds meer mensen praten over financiële uitbuiting, gesteund door berichten in de media en publiekscampagnes, zoals van het ministerie van VWS.

5.2.2 Onderhouden en versterken van het ontstane netwerk

Een belangrijke, of misschien wel de belangrijkste, opbrengst van de pilots is het (nieuwe) netwerk van partijen dat is ontstaan, met nieuwe combinaties van kennis en achtergrond, met een andere 'achterban' aan betrokkenen, cliënten, patiënten. Het onderhouden en versterken van dit netwerk wordt in alle pilots als zeer waardevol aangemerkt:

- Het continueren van het projectteam (zie 5.2.1) is hiervan een voorbeeld: projectteamleden weten elkaar goed te vinden en hebben in het afgelopen jaar kennis, ervaringen en (anonieme) cases uitgewisseld en samen opgetrokken in voorlichtingen, trainingen en het uitvoeren van acties.
- Het voortzetten van casusoverleggen is een tweede voorbeeld: de casusoverleggen die in meerdere pilotgemeenten zijn opgezet worden daar voor het merendeel gecontinueerd, waarbij hier en daar de vraag al is opgekomen of ze geïntegreerd moeten worden binnen bestaande casusoverleggen.
- Het opzetten van een consultatienetwerk, dat breder gaat dan alleen het projectteam of een casusoverleg. Laagdrempelig in de vorm van het beheren van een lijst met namen,

organisaties, telefoonnummers en emailadressen, maar ook in de vorm van een LinkedIn-groep of als onderdeel van een speciaal ontwikkelde website/webpagina's.

5.2.3 Verankeren kennis, aanpak, initiatief binnen Veilig Thuis

De pilots hebben veel kennis, instrumenten en producten opgeleverd. De pilots hebben sterke behoefte om deze te verankeren en breder beschikbaar te maken, zowel binnen de pilotgemeenten en regio's als daarbuiten voor andere (centrum)gemeenten en organisaties die stappen willen zetten:

- Veilig Thuis is in veel pilots benoemd als centraal aanspreekpunt bij vragen naar kennis, instrumenten en producten die binnen de pilot zijn gerealiseerd en die verder in het land beschikbaar zijn.
- Veilig Thuis is ook genoemd als motor voor voortgaande initiatieven en acties in het voorkomen van financiële uitbuiting: (bijdragen aan) voorlichtingen, mobiliseren van nieuwe partners, initiëren van (media)aandacht voor het onderwerp en faciliteren van partners die met het onderwerp aan de slag willen
- In een aantal pilots heeft Veilig Thuis ook op hun website specifieke aandacht besteed aan de pilot en het voorkomen van financiële uitbuiting.
- Verder is er binnen de pilots gericht gewerkt aan het vergroten van de kennis bij de medewerkers van Veilig Thuis, zodat zij op hun beurt bij vragen om informatie en advies beter beslagen ten ijs komen.
- En de Veilig Thuis-organisaties hebben hun eigen netwerk versterkt met partners waarop ze een beroep kunnen doen als hun eigen kennis en instrumenten tekort schiet, zoals de partners op financieel en juridisch gebied.

5.2.4 Blijvend agenderen en beleidsmatig verankeren

De gemeenten worden door de partners (en ook door henzelf) gezien als de opdrachtgever, financier (voor Veilig Thuis), sponsor en ambassadeur voor de aanpak voorkomen van financiële uitbuiting, als onderdeel van ouderenmishandeling en huiselijk geweld.

- Het borgen van de aandacht in het aankomend jaar of aankomende jaren ligt bij de gemeenten. Zij zullen het op de bestuurlijke agenda moeten houden en aan deze ambitie invulling blijven geven. En de uitgezette ambities beleidsmatig verankeren in het beleid op het gebied van ouderenmishandeling en huiselijk geweld.
- Regie en af en toe een duwtje in de rug blijft in de aankomende periode belangrijk. Sterker: de wens is meerdere malen geuit om de pilots ook het aankomende jaar voort te laten duren, omdat er in het sociale domein zoveel in beweging is. In dit verband worden vaak de sociale wijkteams genoemd, zonder uitzondering onder gemeentelijke regie. En de transitie en transformatie bij zorg- en welzijnsinstellingen, waarvan het stof pas in de loop van het jaar zal neerdalen. Beide ontwikkelingen maken dat pas in de loop van het jaar duidelijk wordt op welke infrastructuur je met het onderwerp voorkomen van financiële uitbuiting kunt aanhaken en welke nieuwe partners er een rol kunnen spelen in het voorkomen van financiële uitbuiting.
- De invulling van het goed opdrachtgeverschap voor Veilig Thuis (zie 5.2.3) neemt daarin een sleutelpositie in: faciliteren, beleidsmatige kaders scheppen, prioriteiten stellen, middelen vrijmaken, duidelijke opdracht formuleren op het gebied van voorkomen van financiële uitbuiting (denk aan de rol van Veilig Thuis als kenniscentrum, als centraal meldpunt, als netwerkorganisator rond casuïstiek, etc.)

- Dit zal (ook) vragen om voldoende politiek en maatschappelijk draagvlak voor het onderwerp en daaraan dragen voorlichting, campagnes, media-aandacht en bewustwording weer bij.

5.2.5 Verbinden met doelen en belangen van partners

De regie van gemeenten betekent niet dat er niet andere dragers (of trekkers) zijn voor het voorkomen van financiële uitbuiting. De rol van de gemeente is dan het slim samenwerken met deze partners en dit vorm te geven langs de volgende lijnen:

- Door de aard van het onderwerp (met raakvlakken met financiën, bancaire zaken, financiële planning, erfrecht, etc.) kunnen in de aanpak maatschappelijke, zakelijke en commerciële belangen worden samengebracht.
- De suggestie op de landelijke slotconferentie was om met zakelijke belangen (zoals - maar zeker niet uitsluitend - belangen van banken en notarissen, bijvoorbeeld bij het behouden en werven van nieuwe klanten of dienstverlening met bijvoorbeeld het levenstestament) een vliegwiel op gang te brengen dat een eigen dynamiek krijgt en niet volledig afhankelijk is van de inspanningen en de regierol van de overheid. Zo hebben in het afgelopen jaar notarissen en banken (specifiek de Rabobank) een substantiële bijdrage geleverd in de pilots.
- De kunst is dan dat partners zich beraden op de wijze waarop ze met hun kennis, ervaringen en producten en diensten een bijdrage kunnen leveren aan maatschappelijke opgaven, zoals in de pilots meerdere partners dat al hebben gedaan.

5.3 Borging bij landelijk opererende organisaties

Naast lokale borging geven de pilots ook suggesties voor zaken die landelijk kunnen worden of zijn geborgd:

- Uitrollen van acties via landelijke organisaties.
- Ontsluiten van beschikbare producten.
- Continueren van publiekscampagnes.

5.3.1 ‘Uitrollen’ van acties via landelijke organisaties

De lokale organisaties die een landelijke moederorganisatie, (belangen)vereniging of koepel hebben (denk aan de politie, de notarissen, de Rabobank, de mentoren) hebben de mogelijkheid om ontwikkelde producten via hun landelijke organisatie breed in het land te verspreiden:

- Het bereik van de individuele pilots wordt op die manier sterk vergroot; deze kracht werd in de pilots nog versterkt door de klankbordgroep, waar deze landelijke organisaties in waren vertegenwoordigd en op die manier ‘dicht op de pilots zaten’.
- Het tweede voordeel is dat de landelijke organisaties hun individuele organisaties, leden, professionals kunnen faciliteren (en dat ook hebben gedaan) met hun landelijk beschikbare kennis en capaciteit. Bijvoorbeeld in de vorm van protocollen, handreikingen, presentaties, promotiemateriaal en mediacontacten. Dit werd door en binnen de pilots als een belangrijke toegevoegde waarde gezien, waarbij de uitdaging is om dit te continueren en verder te verbreden.

5.3.2 (Landelijk) ontsluiten van beschikbare producten

In 5.1.3 is al aangegeven dat de pilots veel kennis, instrumenten en producten hebben opgeleverd. Voor Veilig Thuis is lokaal en regionaal een rol weggelegd als primair aanspreekpunt, maar ook landelijk is er (grote) behoefte om deze kennis, instrumenten en producten toegankelijk en beschikbaar te maken:

- De behoefte aan een 'kennisbank' is breed aanwezig, bij al degenen die te maken krijgen met financiële uitbuiting, zowel professionals, als vrijwilligers en ook ouderen zelf.
- Het ministerie van VWS heeft bij aanvang van de pilots al het initiatief genomen om een kennisbank voor gemeenten te ontwikkelen, die op 15 juni 2015 zal worden gepresenteerd. De invulling en inrichting van deze kennisbank is afgestemd met de centrumgemeenten (breder dan alleen de zeven pilotgemeenten) en toegesneden op hun behoeften.
- De wens van de pilotgemeenten is wel om ontwikkelde instrumenten en producten 'naast elkaar te leggen' en daar waar samenloop is te komen tot één instrument of product, waarin de kwaliteiten van de ontwikkelde producten zijn samengebracht.

5.3.3 Continueren publiekscampagne

De pilots hebben veel baat gehad bij de publiekscampagne van het ministerie van VWS, waarin aandacht wordt gegeven aan de problematiek van financiële uitbuiting van ouderen.

- In de uitvoering van de plannen van aanpak en de acties hebben de pilots veel baat gehad bij de campagne: bij de TV-spotjes, de posters, de media-aandacht. Het is een van de manieren om het onderwerp op de agenda te houden en te zetten.

Bijlage 1: Beschrijving pilotactiviteiten

Actie 1 (Almere):	**Bewustwording financiële uitbuiting bij ouderen is ouderenmishandeling**
Uitgangssituatie	Tijdens de voorbereidingsperiode van de pilot is vastgesteld dat er handelingsverlegenheid bij professionals is. Deze wordt veroorzaakt door praktische en morele dilemma´s. En door onvoldoende verspreide kennis over verplichtingen (voortvloeiend uit meldcode) en hulpmiddelen.
Doel	Vrijwilligers zijn bewust van de signalen van financiële uitbuiting. Vrijwilligers van zorg -en welzijnsinstellingen in Almere (VMCA, Humanitas en Zorggroep Almere) gaan werken met het stappenplan van de meldcode zoals wordt gebruik in Flevoland, om financiële uitbuiting van ouderen te signaleren. Dat omgaan met het “onderbuikgevoel” bij financiële uitbuiting een bewustwordingsproces is, ten behoeve het oppakken van deze signalen. De bewustwording van vrijwilligers en professionals dat grensoverschrijdend gedrag financiële uitbuiting bij ouderen tot gevolg kan hebben. De vrijwilligers en projectmedewerkers weten bij wie ze binnen eigen organisatie terecht kunnen met signalen. Toepassing van een stappenplan voor organisaties waarvan de professionals niet onder werkingssfeer van de meldcode vallen, te weten notarissen en banken. Notarissen (in elk geval Heldoorn Eggels Notarissen) en banken (in elk geval de Rabobank Almere) gaan werken met een stappenplan gebaseerd op de eerste twee stappen van de meldcode om financiële uitbuiting van ouderen te signaleren, door te geleiden en/of voor zover binnen hun bereik aan te pakken. Ontwikkelen en communiceren (intern en extern) van preventieve en repressieve maatregelen door de Rabobank en Notarissen (deze zijn verschillend van elkaar qua uitwerking)
Resultaat	Het stappenplan is gemaakt voor welzijn -en vrijwilligersorganisaties. De vrijwilligers van VMCA en Humanitas zijn getraind door Moetd. Borging geschiedt vanuit VMCA in de vrijwilligersacademie. De projectcoördinatoren zijn getraind net als de vrijwilligers en coördinatoren van VMCA en Humanitas ten behoeve van preventieve maatregelen door de Rabobank. Vrijwilligers -en welzijnsorganisaties sluiten aan bij het overleg Aandachtsfunctionarissen Ouderenmishandeling op provinciaal niveau Er is nu duidelijkheid over waar je advies kan vragen en waar je moet melden (notaris en banken). Voorlichting over preventieve en repressieve maatregelen door notarissen en banken aandachtsfunctionarissen (notaris begin juni, Rabobank in oktober). Rabobank ontwikkelt e-learningmodule voor medewerkers (signalen oppakken en in de keten uitzetten huisarts of SHG), ontwikkelt richtlijnen (bijv. twijfel bij volmacht), geeft voorlichting aan klanten om preventieve maatregelen te nemen, in verplichte terugkomende gesprekken, zoals hypotheekbespreking (financiële zaken op tijd regelen en informatie geven door medewerker bank). Rabobank heeft landelijk folders ontwikkeld, traint medewerkers in afgeven van volmachten (wanneer zeg je nee), voor klanten en het benoemen van preventieve maatregelen zoals die bij de bank kunnen worden getroffen.
Uitvoerders	Gemeente Almere en MT Vrijwilligers -en welzijnsorganisaties
Achtergrondinfo	
Borging	Borging op MT niveau binnen welzijns- en vrijwilligersorganisaties. Draagvlak creëren binnen de organisatie (doelgroep is breder nml kwetsbaren, wie is aanspreekpunt en wie gaat dit doen? Managementopgave, gemeente Almere moet het gesprek aangaan.

Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Professionals zijn zich onvoldoende bewust van signalen van financiële uitbuiting en kennen handelingsverlegenheid wanneer ze wel signalen oppikken. Doel moet daarom zijn professionals bewust te maken van risico-situaties en signalen van financiële uitbuiting. Ze moeten zich bewust worden ven hun verantwoordelijkheid en tegelijk toegerust worden om effectief te handelen.
Resultaat	Het uiteindelijke resultaat moet zijn dat er bij professionals bewustzijn is van de risico's en signalen van financiële uitbuiting. Ze weten hoe daarbij vervolgens gehandeld moet worden, welke interventiemogelijkheden mogelijk zijn en wie ze als contactpersoon kunnen raadplegen.
Uitvoerders	Zorg voor een centrale organisatie die als borging van de kennis en trainingsmogelijkheden fungeert. In Almere heeft het VMCA deze rol.
Stappen	
Borging	Zorg voor borging op MT niveau binnen zorg- en welzijnsorganisaties. Zij dragen immers zorg voor continuïteit en het vrijmaken van noodzakelijke middelen.
Aandachtspunten	

Actie 2 (Almere):	**Vermindering van de kans op financiële uitbuiting door bewustwording en versterken eigen kracht door het vergroting van zelfredzaamheid van ouderen.**
Uitgangssituatie	Veel misbruik komt voort uit afhankelijkheidsrelaties inde familie- en kennissenkring. Ouderen zijn zich niet bewust van de risico's die ze lopen, hebben geen kennis van de wijzen waarop zij zelf aan hu financiële zelfstandigheid en onafhankelijkheid kunnen werken. Zij hebben uiteenlopende (persoonlijke, morele en praktische) belemmeringen om, in situaties waarin financiële uitbuiting zich lijkt voor te doen, tot signalering en melding over te gaan.
Doel	Door gerichte voorlichting wordt de zelfredzaamheid van ouderen op het gebied van hun financiële huishouding vergroot en neemt de eigen kracht van ouderen toe waardoor de kans op financiële uitbuiting kleiner is. Ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal (powerpoint) van Notaris Heldoorn en Eggels en Rabobank Almere, m.b.t. het nemen van preventieve en repressieve maatregelen financiële uitbuiting bij ouderen. Er zullen twee type presentaties worden ontwikkeld, een voor de aandachtsfunctionarissen Ouderenmishandeling (ook voor de teams) en een voor cliënten, die de aandachtsfunctionarissen in eigen organisatie houden. Bij ouderen met beperkte zelfredzaamheid is bewustwording gericht op vragen van hulp en hiervoor de weg weten te vinden. Er wordt hiervoor aangesloten bij bestaande structuren en initiatieven zoals koffieochtenden en dergelijke, in zowel zorg- en welzijnsinstellingen. Bij de intakeprocedure van nieuwe cliënten wordt het signaleren en bespreken van mogelijke risico's van financiële uitbuiting besproken. Onderdeel hiervan is aanpassing signaleringslijst en intakelijst, gesprektraining "hoe maak je financiën bespreekbaar", bij de *intake en evaluatie van (nieuwe)*cliënten. In het aannamebeleid worden in de screening van vrijwilligers en mantelzorgers de mogelijke kansen tot financiële uitbuiting meegenomen. Tijdens het eerste gesprek met nieuwe vrijwilligers en mantelzorgers, wordt financiële uitbuiting bespreekbaar gemaakt. Enerzijds de motivatie om als vrijwilliger cq mantelzorger te werken, anderzijds om financiële uitbuiting te herkennen (signalen, het nemen van maatregelen).

Resultaat	Voorlichtingsmateriaal is aangepast voor de aandachtsfunctionaris in Flevoland. De aandachtsfunctionarissen zullen in eigen organisaties bij teamoverleggen aansluiten en voorlichting geven. De aandachtsfunctionarissen zullen ook de informatie in samenwerking met de notaris en Rabobank cliënten voorlichten. Levenstestament - trainingsmateriaal wordt landelijk uitgerold. Lastig om andere banken zoals ING en ABN Amro te betrekken. Zij komen niet op een uitnodiging om betrokken te zijn bij voorlichting over financiële uitbuiting. Intakelijst is aangepast door VMCA en Humanitas, bij zorginstellingen is de vraagstelling rondom financiën, met betrekking tot de intake aangepast De projectcoördinatoren zijn door getraind voor zowel het intakegesprek met de volgende vraagstellingen: Wie doet uw financiën, Hoe gaat dat en hoe ervaart u dat. Het zijn precaire onderwerpen (met schroom), er is getraind hoe dit soort vragen in een gesprek moeten worden gesteld.
Uitvoerders	Aandachtsfunctionarissen Zorg -en welzijnsorganisaties
Achtergrondinfo	
Borging	Kwaliteitshandboek van zorg -en welzijnsorganisatie
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Ouderen zijn zich onvoldoende bewust van de risico's die ze lopen, hebben geen kennis van de wijzen waarop zij zelf aan hun financiële zelfstandigheid en onafhankelijkheid kunnen werken. Zij hebben uiteenlopende (persoonlijke, morele en praktische) belemmeringen om, in situaties waarin financiële uitbuiting zich lijkt voor te doen, tot signalering en melding over te gaan. Door gerichte voorlichting wordt de zelfredzaamheid van ouderen op het gebied van hun financiële huishouding vergroot en neemt de eigen kracht van ouderen toe waardoor de kans op financiële uitbuiting kleiner is.
Resultaat	Zorg voor concreet voorlichtingsmateriaal dat ouderen inzicht biedt in de wijze waarop zij zich kunnen beschermen tegen financiële uitbuiting. Maak daarbij gebruik van de informatie die partijen als notarissen en banken inmiddels hebben ontwikkeld om specifiek de doelgroep ouderen te ondersteunen.
Uitvoerders	In Almere is er een belangrijke rol voor de aandachtsfunctionarissen binnen zorg- en welzijnsorganisaties. Het is van belang banken en notarissen actief te betrekken bij de ontwikkeling van het voorlichtingsmateriaal.
Stappen	
Borging	Zie hierboven; door deze activiteit te beleggen bij de aandachtsfunctionarissen binnen zorg- en welzijnsorganisaties is er grotere kans op blijvende aandacht voor dit onderwerp.
Aandachtspunten	

Actie 3 (Almere):	Professionals beschikken over passende interventies voor het aanpakken van financiële uitbuiting
Uitgangssituatie	Professionals kennen handelingsverlegenheid en zijn zich onvoldoende bewust van passende interventies.
Doel	Professionals zetten passende instrumenten in bij de aanpak van financiële uitbuiting. Twee casussen financiële uitbuiting ouderen worden geanalyseerd m.b.t. het toepassen van mentorschap, bewindvoering in de bestaande methodieken van SHG, Politie en OM (wie doet het onderzoek en wanneer). Het hebben van richtlijnen en een stappenplan wanneer bewindvoering, mentorschap moet worden toegepast. Stap 0 is ontwikkeld als spoedprocedure om bij signalering van ernstige financiële uitbuiting direct in gesprek te gaan. Het ontwikkelen van de spoedprocedure stap 0 (ter aanvulling van bestaande stappen 1-3) om bij het signalering van ernstige financiële uitbuiting direct in gesprek te gaan. Onderdeel hiervan is een passend afsprakenkader wat betreft weging, inzet en opvolging.
Resultaat	Er is een richtlijn mentorschap, bewindvoering en onder curatele stellen. Is onder de projectgroepleden verspreid. Er is een opzet signaleringskaart gemaakt. Wordt in 2015 uitgerold door Veilig Thuis. Training heeft plaatsgevonden is breed ingezet, ook andere projectcoördinatoren, wijkteams, Zorggroep Almere.
Uitvoerders	
Achtergrondinfo	
Borging	Voorlichting aan mentoren en bewindvoerders in 2015; lijst met positieve bewindvoerders opvragen, contact Rechtbank Mr Hofman
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Zorg dat professionals over passende interventies en instrumenten beschikken bij de aanpak van financiële uitbuiting.
Resultaat	Ontwikkel concrete instrumenten (zoals een richtlijn mentorschap, signaleringskaart, e.d. in Almere) en zorg voor een actieve verspreiding hiervan onder professionals.
Uitvoerders	
Stappen	
Borging	Veilig Thuis organisaties kunnen een belangrijke rol spelen als verzamelpunt en kenniscentrum voor uiteenlopende organisaties waarbinnen professionals te maken (kunnen) krijgen met gevallen van financiële uitbuiting.
Aandachtspunten	Betrek een brede doelgroep aan professionals. Niet alleen die van zorg- en welzijnsorganisaties, maar ook professionals bij bijvoorbeeld banken, notarissen, politie.

Actie 4 (Almere):	**Inbedden van voorlichting en scholing voor professionals op het gebied van het voorkomen van financiële uitbuiting binnen de Aanpak Ouderenmishandeling**
Uitgangssituatie	Professionals in zorg en welzijn zijn zich nog onvoldoende bewust van risico's op en signalen van financiële uitbuiting bij ouderen.
Doel	Gerealiseerde voorlichting inbedden in eigen organisatie (zorg -en welzijnsorganisatie). Het voorlichtingsmateriaal met betrekking tot preventieve en repressieve maatregelen financiële uitbuiting ouderen wordt uitgezet in de betrokken welzijn - en zorginstellingen door aandachtsfunctionarissen naar zowel teams als cliënten in verschillende bijeenkomsten. Het trainen van professionals wordt geborgen door het opnemen van het voorlichtingsmateriaal in de scholing van (nieuwe) medewerkers.
Resultaat	Zie actie 2 waarbij voorlichting aan aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling in Flevoland is gegeven dan wel wordt gegeven, om zo verder uit te zetten in eigen organisatie (boodschap 'Spread the News').
Uitvoerders	
Achtergrondinfo	
Borging	Borging verschillende niveaus strategisch, beleid, operationeel. Wijkteams in Almere. Gemeente is regisseur. Borgen van informatie (telling) bij Veilig Thuis. Meldpunt is Veilig Thuis.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Inbedden van voorlichting en scholing voor professionals op het gebied van het voorkomen van financiële uitbuiting binnen de aanpak ouderenmishandeling.
Resultaat	Zorg dat de resultaten van voorlichting en training (voorlichtingsmateriaal e.d.) breed bekend zijn bij de aandachtsfunctionarissen van zorg- en welzijnsorganisaties
Uitvoerders	De uiteindelijke uitvoering ligt bij de betrokken aandachtsfunctionarissen. Voor de borging en kennisverspreiding kan een belangrijke rol zijn weggelegd voor de Veilig Thuis-organisaties.
Stappen	
Borging	Draag zorg voor borging door zowel op beleids- als operationeel niveau aandacht voor dit onderwerp te vragen. Zowel bij de gemeente als bij zorg- en welzijnsorganisaties.
Aandachtspunten	

Actie 5 (Almere):	Het proces van de politie in de melding of aangifte past bij de aanpak financiële uitbuiting bij ouderen
Uitgangssituatie	Er is bij andere partijen onvoldoende duidelijkheid over de rol van de politie bij de aanpak van financiële uitbuiting.
Doel	De rol van de politie bij financiële uitbuiting ouderen naar ouderen en aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling. Procedure aanpak (melding en aangifte) financiële uitbuiting ouderen wordt aangepast en toegepast op de doelgroep ouderen. Zichtbaarheid en communicatie van de mogelijkheden en onmogelijkheden van de politie naar de aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling in welzijn- en zorginstellingen. Verwachtingen en werkelijkheid van politie naar "het veld" en vice versa zijn duidelijk (denk aan nazorg na detentie, RM (rechterlijke machtiging), veelplegers), waar kans op financiële uitbuiting ouders groot is. Deskundigheidsbevordering politie en training opname aangifte mbt doelgroep
Resultaat	Handreiking aangifte Financiële Uitbuiting samen met collega's Financiële Recherche, uitrollen in andere delen Midden-Nederland. Politie heeft voorlichting gegeven aan de Aandachtsfunctionarissen in Flevoland. Veilig Thuis heeft een belangrijke spilfunctie. Deskundigheidsbevordering politie en training opname aangifte met betrekking tot de doelgroep heeft plaatsgevonden OM Midden_NL verzamelt casussen om inzicht te krijgen in zaken en mogelijke strafvervolging te laten plaatsvinden
Uitvoerders	Politie (Martine van Driel)
Achtergrondinfo	
Borging	Focus 2015: Integrale veiligheidsplan van de gemeente, Focus 2015: Actief aan de voorkant zitten, met betrekking tot preventie. Strafrechtelijke aanpak is lastig Met OM overleg omtrent ingebrachte casussen
	Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie
Doel	Zorg dat bij alle partijen duidelijk is wat de rol van de politie kan zijn bij de aanpak van financiële uitbuiting.
Resultaat	De politie kan helderheid bieden door het aanbieden van concrete producten en diensten. In Almere is dit gebeurt door de actieve verspreiding van de Handreiking aangifte Financiële Uitbuiting. En door helder te maken wie binnen de politie-organisatie aanspreekpunt zijn voor de aanpak van financiële uitbuiting.
Uitvoerders	Een actieve houding van de regionale politie-organisatie is een randvoorwaarde
Stappen	
Borging	
Aandachtspunten	De mogelijkheden van de politie bij de aanpak van financiële uitbuiting staan nooit op zichzelf. Ook de politie is afhankelijk van de kracht van de samenwerking en netwerkvorming. Voor de politie speelt daarbij in het bijzonder de samenwerking met Justitie.

Actie6 (Den Bosch):	**Zorgen voor toepassing Wet Meldcode door vrijwilligers**
Uitgangssituatie	Vrijwilligers Thuisadministratie, Oppasdienst, Sociale hulp van welzijnsorganisatie Vivaan in ’s-Hertogenbosch zijn bekend met Wet Meldcode, maar nog niet voldoende met signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting van ouderen in het kader van Wet Meldcode. Vivaan verbindt en ondersteunt mensen en instellingen om in samen redzaamheid verantwoordelijkheid te nemen voor een krachtige samenleving waarin alle burgers participeren. Zij heeft een breed aanbod van vrijwilligers. De thuisadministratie biedt ouderen, die niet meer zelf hun administratie kunnen doen, ondersteuning door inzet van een geschoolde vrijwilliger. Deze vrijwilliger komt regelmatig meehelpen met bv het doornemen van de post, het ordenen van de administratie, regelen extra subsidie, regelen betalingen, contact met instellingen en stukje budgetbeheer. Deze dienst telt 56 vrijwilligers. De bezoekdienst Oud en wijs en de vrijwillige ouderenadviseurs bezoeken de ouderen om meer algemene ondersteuning te kunnen bieden.
Doel	Zorgen voor de toepassing van de Wet Meldcode voor het voorkomen, signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting door doelgroepen die niet onder Wet Meldcode vallen, te weten vrijwilligers, notarissen, corporaties en banken (a) gericht op het voorkomen van financiële uitbuiting van ouderen en (b) als onderdeel van een bredere aanpak van vraagstukken, zoals eenzaamheid en kwetsbaarheid.
Resultaat	Alle vrijwilligers van Vivaan hebben de cursus Ouderenmishanbdeling gehad, waarvan de presentatie over het voorkomen van financiële uitbuiting onderdeel uitmaakte. Deze cursus biedt in 3 uur inzicht in de verschillende vormen van ouderenmishandeling, waarbij financiële uitbuiting extra is toegelicht. Daarnaast krijgen de vrijwilligers uitleg over werken met de meldcode. De presentatie is gericht op bewustwording van de signalen die mogelijk kunnen duiden op ouderenmishandeling en in het bijzonder op financieel misbruik. In de presentatie is aandacht voor de verschillende vormen van ouderenmishandeling en van financiële uitbuiting. Risico’s voor ouderen en kenmerken van slachtoffers en plegers. Een oefening voor het herkennen van signalen is onderdeel van de presentatie, evenals diverse filmpjes over verschillende manieren van financiële uitbuiting. Deze presentatie is te gebruiken door professionals bekend met financiële uitbuiting die voorlichting geven aan hun eigen vrijwilligers.
Uitvoerders	Vivaan (Suzanne Cochius)
Achtergrondinfo	Gebruik gemaakt van: Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling, drie pakketten (Min. VWS, Verwey-Jonker, mei 2012) en kennis van bureau Moetd.
Borging	Op te vragen bij Suzanne Cochius (suzanne.cochius@vivaan.nl).
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Begin bij één instelling die met vrijwilligers werkt, pak het in het begin niet te groot aan.
Resultaat	Het begint bij bewustwording. De training heeft oogschellen bij vrijwilligers verwijderd. Signalen die eerst door de vrijwilliger niet werden gezien, worden nu wel zichtbaar. Tijdens en net na de cursus komen de meeste signalen, omdat de vrijwilligers deze opeens herkennen en weten wat ze met deze signalen dienen te doen. Hoe verder de tijd verstrekt na de cursus, des te minder signalen er komen. De sociaal werker heeft zelf meer

	ervaring gekregen met het oppakken van de signalen. Het doorgeven van informatie kost tijd. Daarnaast dien je als organisatie zelf goed op de hoogte te zijn van werken met de meldcode (zorg dus dat je je als organisatie hebt laten trainen door Veilig Thuis), anders kan je het niet goed overbrengen op de ander. Niet alle vrijwilligers zijn evenveel betrokken. Dit is frustrerend, maar er zijn verschillende typen vrijwilligers. Vivaan kan de training wel aanbieden, maar kan vrijwilligers niet verplichten de cursus te volgen. Gelukkig heeft 80 % de cursus wel gevolgd, wat op zich een mooi resultaat.
Uitvoerders	Leg de coördinatie neer bij een medewerker van een instelling met een coördinerende rol met betrekking tot projecten met vrijwilligers en/of met een taakaccent op het gebied van ouderenmishandeling (getraind in het onderwerp). Zorg voor een goede facilitering van de uitvoerder vanuit Veilig Thuis en vanuit andere relevante disciplines (denk aan banken en notarissen).
Stappen	Zorg voor een goede (basis)presentatie die is toegesneden op vrijwilligers en het type problematiek dat zij tegenkomen. Illustreer in de training veel aan de hand van voorbeelden en filmpjes. Laat de vrijwilligers vanuit hun eigen praktijk komen met voorbeelden, waarover ze kunnen discussiëren. Besteedt vooral aandacht aan bewustwording (wat is het), signalering (hoe zie ik het) en follow-up (wat doe ik dan).
Borging	Zorg voor een goede follow up van de training, met name in de eerste periode als de meeste signalen worden opgevangen en worden doorgegeven. Zorg dat professionals beschikbaar zijn als vraagbaak en om de vervolgstappen te zetten.
Aandachtspunten	Vraag bij instellingen naar het aantal keren dat de Meldcode is toegepast en hoe vaak dat is gebeurd voor ouderenmishandeling.

Actie 7 (Den Bosch):	**Toepassen Wet Meldcode door notarissen, corporaties, banken**
Uitgangssituatie	Notarissen, bankmedewerkers en medewerkers van corporaties zijn nog weinig bekend met Wet Meldcode en de toepassing van de eerste stappen uit deze wet binnen hun beroepsgroep.
Doel	Zorgen voor de toepassing van de Wet Meldcode voor het voorkomen, signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting door doelgroepen die niet onder Wet Meldcode vallen, te weten vrijwilligers, notarissen, corporaties en banken.
Resultaat	Notarissen: de KNB heeft ten behoeve van het notariaat op basis van de Meldcode een speciaal voor het notariaat "Stappenplan bij financieel misbruik" opgesteld. Dit stappenplan instrueert de notaris hoe te handelen wanneer hij signalen van financieel misbruik opvangt en wordt toegepast door de notarissen in 's-Hertogenbosch. Tevens is in samenwerking met de specialistenvereniging EPN en VIA-artsen het Protocol wilsbekwaamheid geactualiseerd dat de notaris voorschrijft hoe te handelen wanneer zijn diensten gevraagd worden door kwetsbare personen. En voor de notarissen is duidelijk dat informatie/signalen die je als notaris opvangt buiten de professionele relatie om, mag melden bij Veilig Thuis, zolang je de cliënt hiervan in kennis stelt. Rabobank: preventief heeft de bank voorlichting en advies aan haar klanten gegeven over financiële bescherming, ook in groepsverband in verzorgingshuizen en bij ouderenbonden. De Rabobank heeft verder geïnvesteerd in de bewustwording en signaleringsfunctie van de medewerkers. Werkend in een financiële instelling, houden medewerkers ook rekening met de zorgplicht voor klanten. De Rabobank

	ontwikkelde trainingen voor medewerkers om hen hierbij te ondersteunen. Ook stelde de bank een stappenplan op om juist te handelen in het kader van de Meldcode om dit bij Veilig Thuis te kunnen rapporteren. Eenzelfde stappenplan kent de bank voor de wilsbekwaamheid van klanten. Bij concrete signalen van handelingsonbekwaamheid of misbruik van bijvoorbeeld volmachten weten medewerkers precies welke beschermende maatregelen zij moeten treffen. Ook het projectteam heeft een voorlichting gegeven en cases met de medewerkers besproken.
Uitvoerders	Van Huijbregts Notarissen en Adviseurs (Jef Oomen), Rabobank (Jo van Erp)
Achtergrondinfo	Landelijk trainingsmateriaal, protocollen, stappenplannen en handvatten van de KNB en van de Rabobank
Borging	
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Maak gebruik van beschikbaar materiaal en initiatieven bij (landelijke) partners. Gegeven de sterke verbinding tussen de notaris en de KNB en de lokale Rabobank en de landelijke Rabobankorganisatie was in de eerste maanden van de pilot al bekend, dat KNB en Rabobank landelijk sterk inzetten op het voorkomen van financiële uitbuiting. Het projectteam kon voor deze actie gebruik maken van veel landelijke materiaal dat in de eerste helft van 2015 is ontwikkeld. Het accent binnen deze actie kwam daardoor te liggen op het verspreiden van kennis over de aanpak van KNB en landelijke Rabobank op lokaal niveau.
Resultaat	Notarissen: in de contacten met de notarissen in de regio bleek dat er binnen het notariaat in 2013 voldoende aandacht was geweest voor het vergroten van het bewustzijn over financiële uitbuiting en het ontwikkelen van de producten en diensten. De vragen van notarissen spitsten zich in het pilotjaar vooral toe op het oplossen van knelpunten voor de praktijk: (1) notarissen hadden vragen over het ontwikkelde stappenplan voor notarissen bij financieel misbruik, (2) notarissen wisten niet waar zij eventueel misbruik konden melden en (3) notarissen waren nogal huiverig om in relatie tot hun geheimhoudingsplicht te melden. De praktische vraag: waar kan ik met mijn signaal van misbruik naar toe en is mij dat toegestaan heeft in bijeenkomsten centraal gestaan. Rabobank: de landelijke Rabobank heeft in de eerste helft van het jaar veel trainingsmateriaal en producten ontwikkeld om financiële uitbuiting te voorkomen. De trainingen zijn vervolgens in de Rabobank in 's-Hertogenbosch gegeven aan medewerkers gericht op bewustwording en het belang van signalering door medewerkers, naast de voorlichting die vanuit het projectteam is gegeven. In deze trainingen kwam ook het stappenplan aan de orde, dat medewerkers concrete handvatten biedt om juist te handelen vergelijkbaar met de meldcode. Het kunnen melden bij Veilig Thuis maakt hier onderdeel van uit. Ook kwam het stappenplan voor de wilsbekwaamheid aan de orde: bij concrete signalen van handelingsonbekwaamheid of misbruik van bijvoorbeeld volmachten weten medewerkers na de training precies welke beschermende maatregelen zij moeten treffen.
Uitvoerders	Zorg voor logische trekkers. Deze actie richtte zich specifiek op twee organisaties/beroepsgroepen: notarissen en de Rabobank. De keuze voor twee trekkers uit deze organisaties is een logisch en noodzakelijke.

Stappen	Het projectteam heeft de afweging gemaakt om aan te sluiten bij de landelijke ontwikkelingen van KNB en Rabobank. Beide organisaties hebben de slagkracht om een vraagstuk als het voorkomen van financiële uitbuiting robuust op te pakken. De materialen en trainingen zijn hierdoor niet alleen kwalitatief hoogwaardig, maar ook hebben ze groter draagvlak binnen de organisaties/beroepsgroep. Een werkwijze die voor veel andere onderwerpen en/of organisaties ook goed kan werken. Denk bijvoorbeeld aan de corporaties, die het projectteam binnen de Bossche pilot niet heeft kunnen aanhaken. Daar zou ook betrokkenheid van Aedes een impuls hebben kunnen geven, niet alleen binnen 's-Hertogenbosch, maar ook landelijk.
Borging	De continuïteit van deze actie is op landelijk niveau geborgd binnen de KNB en de landelijke Rabobankorganisatie.
Aandachtspunten	

Actie 8 (Den Bosch):	**Versterken ouderen in regie op financiële huishouding**
Uitgangssituatie	Ouderen zijn niet altijd bekend met mogelijkheden om hun eigen financiële huishouding (toekomstbestendig) in te richten, met name wat betreft juridische, financiële en wettelijke mogelijkheden.
Doel	Ouderen versterken in de regie op hun financiële huishouding waardoor de kans op financiële uitbuiting kleiner is. Het beoogd resultaat is dat ouderen zodanig zij versterkt in de regie op hun financiële huishouding dat de kans op financiële uitbuiting kleiner is door gerichte voorlichting en ondersteuning van ouderen door ouderen.
Resultaat	De katholieke bond van ouderen (KBO) is actief om ouderen te versterken in de regie op hun financiële huishouden. KBO geeft hier invulling aan in de contacten met ouderen, zoals activiteiten en bij geregelde huisbezoeken, waarbij ook het voorkomen van financiële uitbuiting aan de orde wordt gesteld. Betrokken vrijwilligers uit de vrijwilligersorganisatie zijn voorgelicht door Veilig Thuis, in afstemming met en met ondersteuning van notarissen (Van Huijbregts) op basis van een presentatie. Voor de ouderen is een pakket ontwikkeld, dat door de vrijwilligersorganisaties en ouderenbonden is gebruikt in de bijeenkomsten, activiteiten en individuele contacten. Het pakket bestaat uit: algemene presentatie, een overzicht van mogelijkheden van notarissen, banken en andere organisaties, beschikbare folders. In de presentatie ligt de nadruk op het versterken van de zelfregie van de ouderen. Dat betekent veel aandacht voor preventieve maatregelen die bij banken en notarissen kunnen worden genomen. Ook is er aandacht voor de mogelijkheden voor mentorschap. Deze presentatie is geschikt om door ouderen na scholing zelf aan andere ouderen te geven. Daarnaast is er een handreiking gemaakt met een stappenplan voor vrijwillige belastinginvullers en thuisadministrateurs. De handreiking is gebaseerd op de stappen van de Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Het initiatief voor deze handreiking is genomen door de KBO en Veilig Thuis. Het is bedoeld voor vrijwilligers die bij senioren komen om hen op administratief en financieel gebied te ondersteunen. Uitgangspunt is dat de vrijwilliger signaleert dat er mogelijk iets niet pluis is en wil weten wat hij/zij daarmee kan doen.
Uitvoerders	Jef Oomen, Jo van Erp in samenwerking met Zonnebloem (Will Breur) en KBO (Pieternell van de Korput)

Achtergrondinfo	Diverse brochures, zoals van notarissen (Wie geeft u het vertrouwen) en van de Rabobank (Samen bankieren)
Borging	De presentatie is op te vragen bij Annette van Delft, medewerker Veilig Thuis (annettevandelft@juvans.nl) en Jef Oomen, notaris (j.oomen@huijbregtsnotarissen.com). De handreiking is op te vragen bij de KBO en bij Annette van Delft.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Zie hierboven.
Resultaat	
Uitvoerders	Benader plaatselijke bonden. Laat bijeenkomsten alleen verzorgen door geïnstrueerde en getrainde mensen.
Stappen	
Borging	
Aandachtspunten	Stimuleer de plaatselijke ouderenbond om het thema ouderenmishandeling, met name financiële uitbuiting op de agenda te zetten. Daarbij vooral aandacht voor preventieve maatregelen die de ouderen zelf kunnen regelen. Stimuleer het lokale/regionale bankkantoor om samen te werken met de ouderenbonden.

Actie 9 (Den Bosch):	**Ontwikkelen vragen(lijst) voor signalering van financiële uitbuiting**
Uitgangssituatie	Er is geen vragenlijst voor gesprekken met ouderen op basis waarvan het in een gesprek eenvoudig is om een indicatie te krijgen van mogelijke financiële uitbuiting.
Doel	Doel is ouderen versterken in de regie op hun financiële huishouding waardoor de kans op financiële uitbuiting kleiner is.
Resultaat	Professionals en vrijwilligers hebben de beschikking over een vragenlijst op basis waarvan in individuele contacten met ouderen eventuele financiële uitbuiting van een oudere kan worden gesignaleerd. De vragenlijst is zeer eenvoudig en kort en bevat 5 logische vragen die zeer eenvoudig toepasbaar zijn in vragenlijsten die al gebruikt worden bv. bij huisbezoeken of intakegesprekken. De vragenlijst is zowel door professionals als door vrijwilligers te gebruiken in uiteenlopende sectoren zoals welzijnswerk, zorginstelling, incassoteam van woningcorporaties, banken. De vragen zijn opgenomen in de intake van de Van Neynsel en Vivaan, alsmede in andere bestaande instrumenten, zoals bijvoorbeeld de vragenlijst signalerend huisbezoek, de GGD-gezondheidsmonitor en vragenlijst voor huisartsen en banken, belastinginvullers, thuisadministrateurs en niet te vergeten de wijk- en basisteams (die nog in ontwikkeling zijn). In het verleden werden er bij intakes weliswaar bij

	een ‘niet pluis’ gevoel ook vragen gesteld over de financiële situatie. Het voordeel van het standaard opnemen van enkele vragen in het intakeformulier leidt er toe dat de vragen in alle intakes worden gesteld en de antwoorden worden vastgelegd in het dossier van de cliënt. Er is dus bij de start van de hulpverlening al (enige) duidelijkheid over de financiële situatie van de cliënt. De Klantenservice die het intakegesprek voert kan indien nodig contact opnemen met de zorgverlener die de zorg gaat verlenen om nadrukkelijk aandacht te vragen voor opmerkelijke zaken rondom het financieel beheer.
Uitvoerders	Van Neynsel (Lucia van Iersel) en Vivaan (Suzanne Cochius in samenwerking met Veilig Thuis (Annette van Delft), Rabobank (Jo van Erp)
Achtergrondinfo	
Borging	Op te vragen bij Lucia van Iersel (l.van.iersel@vanneynsel.nl), Suzanne Cochius (suzanne.cochius@vivaan.nl) en Annette van Delft (annettevandelft@juvans.nl).

Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Neem vragen als vertrekpunt en kijk vooral of de vragen kunnen worden meegenomen in bestaande instrumenten. Dit kan betekenen dat de vragen nog moeten worden toegesneden.
Resultaat	Introduceer het toepassen van de vragenlijst op een goede manier. Het alleen rondsturen van de vragen kan zelfs averechts werken. Zowel professionals als vrijwilligers dienen goed op de hoogte te zijn van de meldcode en van de problematiek van financiële uitbuiting. En voor beide geldt dat de vragenlijst een goede introductie vraagt: waarom deze vraag, hoe en wanneer stel ik de vragen, wat doe ik met antwoorden die een follow-up vragen, etc. Het projectteam raadt aan om de vragenlijst te introduceren met een (korte) training, toegesneden op de doelgroep.
Uitvoerders	Laat professionals en vrijwilligers de vragen gebruiken om mogelijke financiële uitbuiting te signaleren en ook om het gesprek aan te gaan op welke wijze zich financieel kunnen voorbereiden op hun toekomst. In de pilot in ‘s-Hertogenbosch werkte het goed om het voortouw te laten bij twee zorg/welzijnsorganisaties.
Stappen	Zoals genoemd vooral belangrijk om voor het gebruik van de vragen(lijst) een training te verzorgen.
Borging	De vragenlijst krijgt borging door de vragen te verwerken in de intakeformulieren. Hierdoor worden ze in het vervolg standaard meegenomen bij huisbezoeken, intakegesprekken. Belangrijkste: inbedden in bestaande instrumenten.
Aandachtspunten	Stel de vragen met enige regelmaat gedurende de zorg- en/of hulpverlening, omdat de intake een momentopname is en de situatie van de oudere kan veranderen.

Actie 10 (Den Bosch):	**Inbedden voorlichting/scholing over financiële uitbuiting in bestaande Veilig Thuis-scholingsprogramma**
Uitgangssituatie	Bestaande Veilig Thuis-scholingsprogramma bevat nog niet specifieke modules over voorkomen van financiële uitbuiting van ouderen. In de werkconferentie hebben wijkteams, politie, OM aangegeven behoefte te hebben aan vergroten kennis en vaardigheden op dit vlak.
Doel	Inbedden van voorlichting en scholing voor professionals op het gebied van het voorkomen van financiële uitbuiting binnen de Regionale Aanpak Ouderenmishandeling en het scholingsprogramma van Veilig Thuis.
Resultaat	Veilig Thuis heeft een training en voorlichting aan professionals over ouderenmishandeling breed ontwikkeld, met daarin specifieke aandacht voor financieel misbruik. Deze training is al aan een grote groep professionals gegeven. Zowel aan mensen die stap 1 van de Wet Meldcode invullen, als aan medewerkers die de andere stappen van de Wet invullen. In deze training wordt uitgebreid stilgestaan bij de stappen van de Wet Meldcode en hoe deze in te vullen. In de presentatie wordt gebruik gemaakt van oefeningen, onder meer een oefening om zicht te krijgen op belemmeringen die kunnen spelen waardoor het signaleren niet gebeurt. Er zijn casussen uit een dvd die vertoond worden maar ook korte filmpjes zijn onderdeel van de presentatie. Deze presentatie is geschikt voor professionals om te gebruiken in bijeenkomsten binnen de eigen organisatie voor collega's.
Uitvoerders	Veilig Thuis (Annette van Delft)
Achtergrondinfo	Geen specifieke achtergrondinformatie
Borging	Op te vragen bij Annette van Delft, medewerker Veilig Thuis (annettevandelft@juvans.nl)
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	
Resultaat	
Uitvoerders	
Stappen	
Borging	Zorg voor inbedding in bestaande Veilig Thuis-scholingsprogramma. Gemeenten dienen de scholing aan de basis/wijkteams aan te bieden en deelname te stimuleren. Vraag daarbij naar gebruik van de Meldcode door de basis/wijkteams.
Aandachtspunten	Benadruk dat financiële uitbuiting ook voor de wijkteams de meest herkenbare vorm van ouderenmishandeling is.

Actie 11 (Ede):	**Versterken regie van ouderen over hun financiële situatie**
Uitgangssituatie	Ouderen zijn relatief beperkt op de hoogte van mogelijkheden om hun financiën toekomstbestendig te organiseren.
Doel	Bewustwording financiële uitbuiting bij ouderen.
Resultaat	Eerste resultaat: informatiepakket (de 'Wijzer-Grijzer -Box') samengesteld vanuit een positieve benadering van ouderen met nadruk op het hebben en houden van de eigen regie over financiële situatie. Informatiepakket zorgt onder ouderen in de regiogemeenten voor grotere bekendheid van producten/aanbod, zoals levenstestament, bancaire producten, bewindvoering. etc. Inhoud van de box bestaat uit (lokaal aangevuld met andere relevante informatie): - Koninklijke Notariële beroepsorganisatie: Wie geeft u het vertrouwen? - Koninklijke Notariële beroepsorganisatie: Hoe regel ik mijn nalatenschap? - Rabobank: Samen bankieren - Moviera: Gelukkig oud worden - SWO: programmaboekje - Politie: Wat doet u als een onbekende bij u thuis aanbelt? - Mentorschap Nederland: Met mentorschap in veilige handen - Ministerie van V&J: Curatele, bewind en mentorschap Het informatiepakket wordt vanaf 2015 door de gemeenten in de regio verspreid onder inwoners die de leeftijd van 65 jaar bereiken in de vorm van een box met als voorkant het door het projectteam ontwikkelde beeldmerk. De inwoners krijgen via de gemeente (of via welzijnsorganisaties die hiervoor worden gevraagd) een brief thuis gestuurd, waarin ze gevraagd worden of ze behoefte hebben aan het informatiepakket. Bij een positieve reactie wordt het pakket toegestuurd. Tweede resultaat: meerdere voorlichtingsbijeenkomsten op basis van een op maat gemaakte presentatie, waarin onder meer de informatie uit het informatiepakket is verwerkt.
Uitvoerders	Informatiepakket: Irma van der Zon van Notariskantoor Veldhuizen Beens Van de Castel. Voorlichtingsbijeenkomsten: Rineke van Hunen van Veilig Thuis met betrokkenheid van notarissen, Rabobank, ouderenbonden, vrijwilligersorganisaties.

Achtergrondinfo	Gebruik gemaakt van beschikbare brochures, flyers, informatiepakketten
Borging	Gemeente zorgt dat box wordt gepromoot; inhoudelijk digitaal beheer ligt bij Veilig Thuis (Rineke van Hunen), box is digitaal beschikbaar op de Veilig Thuis-site. Projectteam stelt voor om de box onder te brengen bij een landelijke organisatie, zoals de VNG, VWS, Nationaal Ouderenfonds, ook genoemd zijn SVB. Het projectteam raadt ook aan te verkennen of er commerciële organisaties geïnteresseerd in beheer en verspreiding, zoals dat ook gebeurd met de Blije doos. Als dat wordt belegd, dragen gemeente en Veilig Thuis de box over aan deze organisatie.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Zorg voor een mix van voorlichting in een kleinere setting (bijeenkomst) en inzet van communicatiemiddelen met een groot bereik (zoals gericht aanschrijven van alle inwoners van 65 jaar en ouder). De eerste inspanningen van het projectteam waren gericht op voorlichtingsbijeenkomsten voor ouderen, waarbij gericht ouderen via bonden, verenigingen en instellingen werden benaderd. Deze bijeenkomsten zijn belangrijk, maar hebben per definitie een beperkt bereik: per bijeenkomst bereik je maximaal 40/50 ouderen. In tweede instantie heeft het projectteam ingezet op de Wijzer-Grijzer-Box, waarmee een veel groter bereik mogelijk wordt, zeker als de box onder alle inwoners van een gemeente wordt verspreid die 65 jaar worden.
Resultaat	Combineer de beschikbare informatie van relevante partners, zowel in bijeenkomsten (samen optrekken in voorbereiding en uitvoering), als in mailingen (bundeling van brochures). De voorlichtingsbijeenkomsten zijn met waardering bezocht door de ouderen. Het samen optrekken van Veilig Thuis met bijvoorbeeld notarissen en mentorschap heeft grote meerwaarde voor de ouderen: op de financiële en juridische vragen kan gelijk ingegaan worden. De ervaring leert dat de bijeenkomsten het beste kunnen worden georganiseerd met organisaties die nauw betrokken zijn bij en op ouderen, zoals ouderenbonden, (zorg)organisaties en verenigingen (denk bijvoorbeeld aan Alzheimercafés, mantelzorgsalons). Het is waardevol om in de bijeenkomst ook familieleden van ouderen en mantelzorgers uit te nodigen. De kracht van de Wijzer-Grijzer-Box is niet alleen de bundeling van relevante informatie, maar zeker ook de wijze van verspreiden. Het projectteam heeft veel varianten van verspreiding besproken, variërend van de SVB en pensioenfondsen tot banken. De keuze voor de gemeente (al dan niet uitgevoerd door welzijnsinstellingen op verzoek van de gemeente) past naar de mening van het projectteam het beste bij het willen bereiken van *alle* inwoners die tot de doelgroep (gaan) behoren. Mensen die net 65 jaar zijn geworden, kunnen zich nog goed financieel voorbereiden op de toekomst voor het moment dat ze ouder zijn en in een meer kwetsbare positie komen.
Uitvoerders	Werk samen. De samenwerking tussen Veilig Thuis, notarissen en mentorschap bij de bijeenkomsten is wederzijds als belangrijk ervaren, zeker omdat financiële uitbuiting zich bevindt op het snijvlak van sociaal-maatschappelijke en financieel-juridische vraagstukken.
Stappen	Leg vroegtijdig contact met ouderenorganisaties om op die manier te kunnen aansluiten op geplande bijeenkomsten.

Borging	Veilig Thuis is een logische organisatie om de coördinatie van de bijeenkomsten en het beheer van de Wijzer-Grijzer-Box te beleggen.
Aandachtspunten	De verspreiding van de wijzer grijzer box verdient aandacht, dat lijkt niet logisch om dit bij Veilig Thuis te beleggen, maar bij een vrijwilligersorganisatie die werkt voor ouderen of de gemeente.

Actie 12 (Ede):	**Tools en aanspreekpunten voor professionals**
Uitgangssituatie	Veilig Thuis is bij organisaties die in aanraking komen met financiële uitbuiting nog beperkt bekend. Dit betekent dat ook voor (het voorkomen van) financiële uitbuiting het Veilig Thuis niet een natuurlijke vraagbaak/partner is.
Doel	Tools en aanspreekpunten voor professionals, specifiek ingevuld als het vergroten van de bekendheid van Veilig Thuis voor vragen op het gebied van financiële uitbuiting en over de wijze waarop het meldpunt follow-up geeft aan meldingen en vragen. Ingevuld door gerichte communicatie vanuit Veilig Thuis naar relevante organisaties en via bestaande kanalen (website, nieuwsbrief/ezine, email, bijeenkomsten/conferenties, etc.) over de rol van het Veilig Thuis bij het voorkomen van financiële uitbuiting van ouderen.
Resultaat	Het vergroten van de bekendheid van het Veilig Thuis is over meerdere sporen aangepakt: - er heeft een kennismakingsronde langs aandachtfunctionarissen in hele regio plaatsgevonden, waarin financiële uitbuiting besproken is en het aanbod is neergelegd voor voorlichting - er is een mailing verstuurd naar alle contacten van Veilig Thuis, waarin aandacht gevraagd wordt voor financiële uitbuiting - de website van Veilig Thuis is aangepast, omdat financiële uitbuiting moeilijk te vinden was - alle thuiszorgorganisaties zijn in kaart gebracht en op basis daarvan heeft een belronde plaatsgevonden om behoefte te polsen en aanbod te doen vanuit Veilig Thuis op het gebied van (voorkomen van) financiële uitbuiting - er is een presentatie gemaakt die op maat wordt gesneden op maat gesneden is voor verschillende doelgroepen en is ingebed binnen bredere kader van Ouderenmishandeling en Meldcode. De presentatie is gegeven aan onder meer Casemanagers Dementie, Diaconaal Platform, welzijnsinstellingen

	- er is een nieuwsbrief rondgestuurd naar alle contacten waarin aandacht wordt besteed aan (het voorkomen van) financiële uitbuiting. - via het casusoverleg (zie verderop) - er is via Linkedin Veilig Thuis een groep aangemaakt *Aanpak ouderenmishandeling Gelderland Midden* met als doel om professionals te informeren over nieuwe ontwikkelingen en met elkaar in contact te brengen.
Uitvoerders	Rineke van Hunen (Veilig Thuis)
Achtergrondinfo	
Borging	Veilig Thuis
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Besteed aandacht aan de bekendheid van Veilig Thuis. Het blijkt dat niet alleen de weg naar Veilig Thuis niet als vanzelf wordt gevonden, maar ook dat het onderwerp financiële uitbuiting niet direct gekoppeld wordt aan Veilig Thuis. Goed om dit in het achterhoofd te hebben.
Resultaat	Leg zelf actief het contact. Het leggen van contact en aanbieden van informatie wordt op prijs gesteld; niet zelden geven organisaties aan dat ze aansluitend het onderwerp zelf op de agenda zetten en informatie op hun websites opnemen. Ook leiden deze contacten tot nieuwe vragen van deze organisaties over financiële uitbuiting en tot meldingen. Het aanbieden van de mogelijkheid om een voorlichting te verzorgen wordt niet alleen gewaardeerd, maar regelmatig ook aangenomen. De voorlichtingen zijn dan steeds in combinatie met andere projectteamleden gegeven, zoals notarissen en mentorschap. Deze contacten kunnen gelegd worden via aandachtfunctionarissen huiselijk geweld/ouderenmishandeling of vertrouwenspersonen, leidinggevenden binnen de organisaties.
Uitvoerders	Het voortouw van het meer bekendmaken van Veilig Thuis ligt logischerwijs bij Veilig Thuis. Het blijkt wel waardevol om - als het komt tot voorlichting - om daarin op te trekken met de andere disciplines.
Stappen	Investeer over een periode in het leggen van contacten. Het blijkt dat het leggen van contacten een zaak is van langere adem en volharding. Binnen de pilot heeft dit gedurende het pilotjaar continue aandacht nodig gehad en gekregen.
Borging	Het advies aan gemeenten/Veilig Thuis-organisaties is om binnen Veilig Thuis een aandachtfunctionaris ouderenmishandeling te positioneren die zich verdiept in financiële uituiting en collega's kan informeren, borging kan geven aan de aanpak ouderenmishandeling. Door bijvoorbeeld zich aan te sluiten bij het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Aandachtspunten	Binnen Veilig Thuis kan ouderenmishandeling en financiële uitbuiting een vreemde eend in de bijt zijn. Door middel van voorlichting van notarissen, bewindvoerders en mentorschap over financieel juridische thema's maar ook over bijvoorbeeld wilsbekwaamheid aan de VT medewerkers ontwikkelt men meer inzicht en tools in de aanpak van de problematiek.

Actie 13 (Ede):	**Casusoverleg**
Uitgangssituatie	Professionals hebben behoefte om cases met elkaar te delen en te komen tot (eventueel gestandaardiseerde) aanpak
Doel	Intervisie, verkennen van grenzen en mogelijkheden door professionals
Resultaat	Er heeft driemaal casus/intervisieoverleg voor professionals plaatsgevonden waarin dilemma's en casuïstiek is besproken, waarbij grenzen zijn verkend (privacyvraagstukken, geheimhouding, etc.) en mogelijkheden voor goede signalering en aanpak (doorzetten van vragen, betrokkenheid OM/politie, etc.) zijn besproken. Een frequentie van eenmaal per kwartaal blijkt goed te passen.
Uitvoerders	Hilde Blankman (Mentorschap), Rineke van Hunen (Veilig Thuis)
Achtergrondinfo	
Borging	Veilig Thuis
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Geen aandachtspunten.
Resultaat	Beperkt het casusoverleg in omvang van aantal deelnemers en tijdsbesteding van deelnemers. De casusoverleggen hebben plaatsgevonden met 12-15 deelnemers, een goed aantal. Er is per overleg twee uur uitgetrokken voor twee cases. De deelnemers kwamen vanuit verschillende disciplines. De eerste bespreking leverde veel nieuwe inzichten op (bijv. ouderenadviseurs komen makkelijk achter de voordeur, kun je makkelijk inzetten) en lijst met aandachtspunten (die vooral met betrekking hadden op de vervolgstappen). De bijeenkomsten werden begeleid door een onafhankelijke voorzitter, die ook inhoudelijk goed op de hoogte was met de problematiek en met de aanwezige disciplines/beroepsgroepen/organisaties. In de volgende casusoverleggen zijn naast afgesloten cases ook actuele (geanonimiseerde) cases aan de orde geweest.
Uitvoerders	Zorg voor een goede vertegenwoordiging van disciplines. De eerste deelnemerslijst is samengesteld tijdens startbijeenkomst van de pilot, waardoor een goede doorsnede van betrokkenen werd gewaarborgd en er direct commitment was van de deelnemers. De deelnemers hebben

	aan het slot van het eerste casusoverleg aangegeven welke disciplines er ontbraken bij het bespreken van de cases. Op basis daarvan zijn nog uitgenodigd: huisarts, GGZ, accountant, vertegenwoordiger van diaconaal netwerk.
Stappen	
Borging	Het casusoverleg wordt gecontinueerd in 2015, waarbij veilig Thuis het voortouw heeft.
Aandachtspunten	Het opstellen of aansluiten bij een privacyconvenant is aan de orde geweest, maar uiteindelijk vonden de deelnemers dat het werken met geanonimiseerde cases de privacy van inwoners niet aantastte en niet om aanvullende afspraken vroeg.

Actie 14 (Ede):	**Verstevigen rol van politie in aanpak van financiële uitbuiting**
Uitgangssituatie	Melding/aangifte over financiële uitbuiting worden niet altijd herkent bij opname en krijgen niet altijd de interne prioriteit bij de recherche en het OM.
Doel	Prioriteit bij melding/aangifte en behandeling van financiële uitbuiting bij politie en OM in de regio West-Veluwe/Vallei. Het doel van deze actie is dat meldingen en aangiften over mogelijke financiële uitbuiting van ouderen door de politie adequaat gesignaleerd en in behandeling genomen worden. Aan de voorkant bij melding en aangifte: (1) versterken van de signalering door secretariaten en baliepersoneel voor financiële uitbuiting van ouderen door voorlichting en training en (2) kennis bij secretariaten en baliepersoneel over de wijze waarop een vervolg gegeven wordt aan de signalen. En aan de achterkant (na melding en aangifte): (1) versterken van de politie met financieel-juridische kennis van de notarissen ten behoeve van de behandeling van meldingen en aangiften, (2) verhogen van de prioriteit van de behandeling van meldingen en aangiften op de agenda van politie en OM.
Resultaat	De politievertegenwoordiger uit het projectteam heeft een toelichting over financiële uitbuiting voor ouderen verzorgd voor het OM De prioriteit bij OM (HG-officier) en politie voor de aanpak van financiële uitbuiting is besproken met het OM en het OM heeft de prioriteit verhoogd, c.q. onderschreven. Een van de notarissen uit het projectteam heeft een bijeenkomst voor financieel rechercheurs ten behoeve van overdracht van kennis op financieel-juridisch gebied verzorgd, georganiseerd in samenspraak met de politie. Het ging in de bijeenkomst vooral om vergroten van bewustwording: financiële uitbuiting is meer dan financieel verlies. Er is een training/voorlichting georganiseerd voor baliemedewerkers.
Uitvoerders	Ron Willemsen (Politie Gelderland-Midden)
Achtergrondinfo	

Borging	
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Zorg voor draagvlak binnen politie en OM. De doelgroep van deze actie is de politie en het OM. Het is belangrijk dat de actie gedragen, wordt binnen politie en OM en dat iemand vanuit de politie het voortouw heeft.
Resultaat	Het eerste resultaat moet bewustwording zijn. HG-officier heeft hoge prioriteit gegeven aan financiële uitbuiting, mede omdat in het OM-meerjarenbeleidsplan staat dat fraudeleus ondermijnend handelen, waaronder financiële uitbuiting van ouderen geschaard kan worden, een prioriteit is. Een punt van overleg was ook of financiële uitbuiting hoort te vallen onder de fraudeofficier of HG-officier. Het OM heeft het belegd bij de HG-officier. Vanuit de beide bijeenkomsten is naar voren gekomen dat financiële uitbuiting bij de politie vooral ook een zaak is van bewustwording. Idee is om het punt in te brengen bij de Politieacademie, zodat het in opleidingen komt (let op: eerdere module over ouderen is geschrapt.
Uitvoerders	Belangrijk om vanuit de politie iemand te hebben die 'aangehaakt' is op het onderwerp financiële uitbuiting of het bredere gebied van ouderenmishandeling, bijvoorbeeld huiselijk geweld/jeugdcoördinatoren.
Stappen	Uit de pilot bleek dat het plannen van een afspraak niet altijd eenvoudig is, maar dat de deelnemers aan de bijeenkomst zonder uitzondering de bijeenkomst zeer waardevol vonden.
Borging	
Aandachtspunten	

Actie 15 (Gouda)	**Voorlichting voorkomen financiële uitbuiting (spoor 1)**
Uitgangssituatie	Financiële uitbuiting is nog geen onderwerp van voorlichtingsactiviteiten. Er worden meerdere doelgroepen onderscheiden (75+, babyboomers, vrouwen en migranten). Per doelgroep is een korte analyse gemaakt wat de grootste risicofactoren zijn en welke thema's of onderwerpen hen het meest zullen aanspreken. Uiteindelijk is gekozen voor de doelgroep 75+.
Doel	Vergroten bewustzijn en doorbreken taboe bij ouderen rondom financiële uitbuiting. Dit om financiële uitbuiting zoveel mogelijk te voorkomen.
Resultaat	In twee gemeenten (Waddinxveen en Gouda) is een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd over veilig financieel ouder worden. In Waddinxveen was dit een op zich zelf staande activiteit. In Gouda was de voorlichtingsbijeenkomst onderdeel van een serie van vier bijeenkomsten over veilig ouder worden ('een veilig gevoel'). In twee wijken in Gouda is de serie van voorlichtingsbijeenkomsten uitgevoerd.

	▪ Verhouding inspanning/opbrengst was goed. De bijeenkomsten zijn met relatief weinig voorbereidingstijd en met weinig middelen georganiseerd. Er is 3 maal kort overlegd, daarna heeft elke instelling een bijdrage in middelen en tijd geleverd door de organisatie van 1 van de 4 bijeenkomsten op zich te nemen. ▪ De opkomst was redelijk: 30 tot 40 mensen per bijeenkomst. ▪ Reacties van de deelnemers was overwegend positief, zowel tijdens de bijeenkomsten als ook in de contacten daarna. ▪ De bijeenkomsten zijn ook een laagdrempelige vorm van eenzaamheidspreventie. Mensen kunnen binnenwandelen en luisteren, men 'hoeft niets' maar is wel tussen de mensen en men kan contact leggen met anderen. ▪ Sluit goed aan bij beleid van deze tijd: gebiedsgericht, preventief en collectief, organisaties werken samen aan gezamenlijk doel.
Uitvoerders	Gemeente Gouda Johan den Ambtman Palet Welzijn Inez Plompen/Inez Tredgett Kwadraad Maatschappelijk Werk Angelique de Graaf Veilig Thuis Hollands Midden Mariët van Rossum Sprekers van het notariaat en de Rabobank
Achtergrondinfo	Gebruik gemaakt van beschikbare brochures, flyers, informatiepakketten
Borging	Er is een evaluatie gemaakt van de bijeenkomsten met tips en adviezen voor een volgende uitvoering. Ook zijn de volgende voorstellen gedaan voor borging: ▪ Inbrengen in stuurgroep eenzaamheid (hierin zijn de verschillende werkgroepen eenzaamheid vertegenwoordigd) ▪ Pakketje informatie maken en opsturen aan sociaal makelaars van de wijkteams
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Het doel (vergroten bewustwording bij ouderen) wordt waarschijnlijk bereikt, maar het bereik met voorlichtingsbijeenkomsten is relatief beperkt. Dat betekent dat voorlichtingen vaak moeten georganiseerd om een groot bereik te realiseren. Het onderbrengen van het thema veilig financieel ouder worden in het bredere thema veiligheid lijkt goed te hebben gewerkt.
Resultaat	De voorlichtingsbijeenkomsten zijn met waardering bezocht door de ouderen. Het samen optrekken met bijvoorbeeld notarissen en banken heeft grote meerwaarde voor de ouderen: op de financiële en juridische vragen kan gelijk ingegaan worden. Het loont om notarissen en banken een rol te geven in de voorlichtingsbijeenkomsten. Het onderbrengen van financiële uitbuiting (veilig financieel ouder worden) in een serie van bijeenkomsten over veiligheid werkt ook goed, de andere veiligheidsthema's leiden tot een goede opkomst.

Uitvoerders	De samenwerking tussen welzijn, zorg, bank en notaris is goed bevallen omdat elke partner vanuit de eigen expertise ouderen kan informeren en vragen kan beantwoorden.
Stappen	Het op naam aanschrijven van ouderen (selectie uit het GBA van 75 plussers via de gemeente) in combinatie met het in de bus stoppen van een folder in de flats, heeft geleid tot een goede opkomst.
Borging	Veilig Thuis is een logische organisatie om als kenniscentrum voor het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten te fungeren. Als wijkteams of andere partners een voorlichtingsactiviteit willen organiseren, dan is bij Veilig Thuis (Ellen Schot) materiaal beschikbaar: ▪ Folder ▪ Uitnodigingsbrief ▪ Draaiboek ▪ Lijst met mogelijke sprekers
Aandachtspunten	Er is een beperkt budget nodig voor materialen zoals folders en flyers.

Actie 16 (Gouda)	**Vergroten handelingsbekwaamheid van professionals + versterken rolinvulling SHG (Veilig Thuis) (spoor 2 en 3)**
Uitgangssituatie	Uit de casuïstiekbespreking met het projectteam en partners kwam het beeld naar voren gekomen dat het signaleren en bespreekbaar maken financiële uitbuiting toch niet alledaags is. Er lijkt onduidelijkheid over wat je kunt doen en daardoor is er ook sprake van enige handelingsverlegenheid. Ook wordt steeds de balans gezocht tussen het behouden van de relatie met en het vertrouwen van de oudere en het beëindigen van de uitbuiting. Een aandachtspunt is de relatie met de GGZ, waarbij door projectteamleden wordt ervaren dat de GGZ veel plegers van financiële uitbuiting in behandeling heeft of zou kunnen nemen, maar het lastig is om tot samenwerking te komen.
Doel	Handelingsbekwaamheid van vindplaatsen (vrijwilligers en professionals) van financiële uitbuiting vergroten. Dit om goed zicht te krijgen op de omvang van de problematiek enerzijds en het goed kunnen aanpakken ervan anderzijds.
Resultaat	Uit de casuïstiekbespreking kwam het dilemma naar voren wanneer je als professional drang- of dwangmaatregelen kunt of moet inzetten. Om die reden is een afwegingskader drang en dwangmaatregelen opgesteld met een eerste sociale kaart. Zodat ook bij de diverse maatregelen ook een contactpersoon staat bij wie je als professional te rade kunt gaan als je een maatregel overweegt. Daarmee fungeert het afwegingskader als een routekaart om tot een passende aanpak te komen.
Uitvoerders	Veilig Thuis: Mariët van Rossum
Achtergrondinfo	Gebruik gemaakt diverse bronnen (rijksoverheid en kennisinstituut Movisie) over drang- en dwangmaatregelen.
Borging	Veilig Thuis

Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Een eerste constatering door de projectteamleden was dat er weinig signalen van financiële uitbuiting bij professionals binnen komen. Als mogelijke oplossing werd voorgesteld om bij vrijwilligers die in de regiogemeenten veel worden ingezet bij bijvoorbeeld huisbezoek in te zetten op bewustzijn en signalen van financiële uitbuiting. Maar de relatie leggen naar vrijwilligers als vindplaatsen leek nog een stap te ver als blijkt dat de professionals zelf nog lijken te worstelen met het vraagstuk hoe ze in gevallen van financiële uitbuiting moeten handelen. Dus let op de volgorde der dingen: eerst de professionals goed voorlichten over de mogelijkheden die er zijn in het voorkomen en aanpakken van financiële uitbuiting voordat je met vrijwilligers aan de slag wilt gaan.
Resultaat	Voordat de handelingsbekwaamheid kan worden vergroot dient handelingsverlegenheid weg te worden genomen. Handelingsverlegenheid in deze pilot leek vooral voort te komen uit gebrek aan kennis van de mogelijkheden om financiële uitbuiting aan te pakken. Zorg dus dat professionals weten wat er mogelijk is. Antwoorden op praktische vragen als hoe vind ik een goede bewindvoerder, wat kan via de bank worden geregeld, maar ook hoe zet ik een tijdelijk huisverbod in gang en wanneer doe ik dat, vergroten de handelingsbekwaamheid en nemen belemmeringen om iets te doen weg. Zorg dat de partners die het best bekend hiermee zijn de andere partners daarover informeren (zie ook stappen).
Uitvoerders	Projectteam bestaande uit Zorgpartners Midden-Holland, Kwadraad Welzijn, Notariskantoor Van der Hammen, Rabobank Gouwestreek in combinatie met gasten van politie en GGZ.
Stappen	De methode van casuïstiekbespreking in combinatie met het uitnodigen van partners die 'expert' zijn op bepaalde aanpakken en maatregelen werkt goed. In de pilot is aan de hand van casussen een praktisch afwegingskader (eerste voor drang en dwang) voor handelen beschreven. Vervolgens is elk van de partners die 'eigenaar' is van een (drang of dwang) maatregel gevraagd een korte toelichting te geven wat zij kunnen doen. Met als doel kennisdeling, vastlegging van de kennis en het verzamelen van contactgegevens (sociale kaart). De politie heeft bijvoorbeeld vanuit de eigen praktijk verteld wat de politie kan en heeft gedaan in gevallen van financiële uitbuiting. En naar wie je moet vragen (taakaccenthouder huiselijk geweld) in een team. De GGZ is bereid gevonden om een soortgelijke toelichting te geven wat de GGZ wel en niet kan in gevallen van financiële uitbuiting (plegerkant) en hoe het zit rondom vrijwillige en gedwongen zorg en privacy. De Rabobank heeft toegelicht wat ouderen bij de bank kunnen regelen om financiële uitbuiting te voorkomen. De notaris heeft hetzelfde gedaan. Tevens zijn vertegenwoordigers van bewindvoerders en mentorschap gevraagd om een toelichting te geven. In het tijdsbestek van de pilot heeft dit laatste nog niet plaats kunnen vinden. Zo ontstaat een 'kennisdocument' (het opgeleverde document is op te vragen bij Veilig Thuis) met regionale contactpersonen.
Borging	Zet in op netwerkvorming en inhoudelijke kennisverbreding. Het afwegingskader is een middel om de opbrengsten daarvan vast te leggen.
Aandachtspunten	Kennis over elkaars kunde en mogelijkheden in de aanpak van financiële uitbuiting is een voorwaarde voor een aanpak van het probleem.

Actie 17(Haarlem)	Toepassen van het stappenplan van de meldcode 1
Uitgangssituatie	In het ouderenwerk en ouderenzorg zijn veel vrijwilligers actief als maatje, gastvrouw of gastheer of activiteitenbegeleider. Niet alle vrijwilligers zijn bekend met het stappenplan van de meldcode zoals deze wordt gebruikt voor het signaleren van financiële uitbuiting van ouderen. Veel ouderen zijn afhankelijk van goede zorg. In de visie van betrokken instellingen staat de kwaliteit van leven van ouderen voorop en houden ouderen zo lang mogelijk zelf de regie over hun dagelijks leven. Inzet van vrijwilligers vergroot de mogelijkheden om ouderen extra aandacht te geven bij wensen en behoeften op het gebied van hobby's, leefstijl en gewoonten. Het is belangrijk dat vrijwilligers die contacten hebben met ouderen alert zijn op signalen van onder meer financiële uitbuiting.
Doel	Zorgen voor toepassing van het stappenplan van de meldcode voor vrijwilligers van organisaties, waarvan de professionals onder de meldcode vallen (a) gericht op het voorkomen van financiële uitbuiting van ouderen en (b) als onderdeel van een bredere aanpak van vraagstukken, zoals eenzaamheid en kwetsbaarheid.
Resultaat	Professionals die als vrijwilligerscoördinator of aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling werkzaam zijn bij Viva! Thuiszorg, SDHD, Zorggroep Reinalda, Draagnet Velsen, vrijwilligerscentrale Haarlem en DOCK welzijnswerk hebben de training 'Train de voorlichter' van bureau Moetd gevolgd. Deze training biedt inzicht in verschillende vormen van oudersmishandeling en ontspoorde zorg waarbij financiële uitbuiting extra is toegelicht (vormen, signalen, risicofactoren, dader- en slachtofferprofielen en motieven) en de toepassing van het stappenplan ter voorkoming van financiële uitbuiting in aanvulling op de bestaande handreiking. Er is geoefend met het herkennen van signalen, waarbij tevens gebruik is gemaakt van diverse filmpjes over verschillende manieren van financiële uitbuiting. Er is aandacht besteed aan preventie, praktische maatregelen en wettelijke maatregelen (bv mentorschap, bewind en curatele). Deze presentatie is te gebruiken door professionals bekend met finaciële uitbuiting die voorlichting geven aan hun eigen vrijwilligers. Vrijwilligers hebben daarnaast een workshop gevolgd over hun bijdrage aan de meldcode stap 1 en 2 en waar zij de signalen moeten bespreken.
Uitvoerders	Hetty van der Vegt (Zorgbalans) en Laura van der Voorn (Veilig Thuis).
Achtergrondinfo	Gebruik gemaakt van de Handreiking Vrijwilligers tegen ouderenmishandeling, drie pakketten (Min. VWS, Verwey-Jonker, mei 2012), kennis van bureau Moetd, handreiking Meldcode, informatiefolder en signalenkaartje die ontwikkeld zijn in de pilot.
Borging	Op te vragen bij Laura van der Voorn lvandervoorn@veiligthuis-ken.nl en Hetty van der Vegt h.van.der.vegt@draagnet.nl
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Begin met instellingen die zelf het stappenplan van de meldcode hebben geïmplementeerd en werken met aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling of vrijwilligerscoördinatoren. Pak het in het begin niet te groot aan.

Resultaat	Professionals zijn toegerust voor het geven van voorlichtingen aan de vrijwilligers in de eigen organisaties. Zij kunnen hierbij gebruik maken van een basispresentatie, filmpjes en een aantal oefeningen voor het herkennen van signalen van financiële uitbuiting. De organisatie zelf dient goed op de hoogte te zijn van werken met de meldcode (zorg dus dat je je als organisatie hebt laten trainen door Veilig Thuis) en dat de professionals die worden ingezet om vrijwilligers voor te lichten hiermee hebben geoefend. Er zijn immers veel verschillende typen vrijwilligers. Het is van belang om hier aandacht aan te besteden.
Uitvoerders	Leg de coördinatie neer bij een medewerker van een instelling met een coördinerende rol met betrekking tot projecten met vrijwilligers en/of met een taakaccent op het gebied van ouderenmishandeling (getraind in het onderwerp). Zorg voor een goede facilitering van de uitvoerder vanuit Veilig Thuis en vanuit andere relevante disciplines (denk aan banken en notarissen).
Stappen	Zorg dat binnen de instelling de meldcode is geïmplementeerd. Een volgende stap is het trainen van de betrokken professionals die op hun beurt voorlichtingsbijeenkomsten organiseren voor betrokken vrijwilligers. Zorg hierbij voor een goede presentatie die is toegerust op de vrijwilligers en de problematiek die zij tegenkomen binnen hun werkzaamheden. Illustreer de problematiek en signalen aan de hand van voorbeelden en filmpjes en laat vrijwilligers komen met voorbeelden van hun eigen praktijk. Centrale onderdelen in de voorlichting zijn: wat is het? (bewustwording), hoe zie ik het? (signalering) en wat doe ik dan?(follow-up). Hierbij gebruik maken van de implementatie van de meldcode in de eigen organisatie. Zorg dat de voorlichters in een veilige omgeving kunnen oefenen met het geven van voorlichtingen en ook de eigen collega's kunnen voorlichten over de problematiek.
Borging	Zorg voor een goede follow up van de training, met name in de eerste periode als de meeste signalen worden opgevangen en worden doorgegeven. Zorg dat professionals beschikbaar zijn als vraagbaak en om de vervolgstappen te zetten.
Aandachtspunten	Vraag bij instellingen naar toepassing Meldcode bij ouderenmishandeling.

Actie 18 (Haarlem)	Toepassen van het stappenplan van de meldcode 2
Uitgangssituatie	Banken en notarissen krijgen in hun dagelijkse praktijk veelvuldig te maken met ouderen die niet langer in staat zijn zelfstandig hun financiële zaken te regelen en hierbij afhankelijk zijn geworden van de hulp van anderen. Notarissen en bankmedewerkers zijn nog weinig bekend met Wet Meldcode en de toepassing van de eerste stappen uit deze wet binnen hun beroepsgroep.
Doel	Zorgen voor de toepassing van de Wet Meldcode voor het voorkomen, signaleren en aanpakken van financiële uitbuiting door doelgroepen die niet onder Wet Meldcode vallen, te weten vrijwilligers, notarissen en banken.
Resultaat	Notarissen: de KNB heeft ten behoeve van het notariaat op basis van de Meldcode een speciaal voor het notariaat "Stappenplan bij financieel misbruik" opgesteld. Dit stappenplan instrueert de notaris hoe te handelen wanneer hij signalen van financieel misbruik opvangt en wordt toegepast door de notarissen in Haarlem. In samenwerking met de specialistenvereniging EPN en VIA-artsen is het Protocol wilsbekwaamheid geactualiseerd dat de notaris voorschrijft hoe te handelen wanneer zijn diensten gevraagd worden door kwetsbare personen. Voor notarissen is duidelijk dat informatie/signalen die je als notaris opvangt buiten de professionele relatie om, mag melden bij Veilig Thuis, zolang je de cliënt hiervan in kennis stelt. Rabobank: preventief heeft de bank voorlichting en advies aan haar klanten gegeven over financiële bescherming, ook in groepsverband in verzorgingshuizen en bij ouderenbonden. Werkend in een financiële instelling, houden medewerkers rekening met de zorgplicht voor klanten. Rabobank Nederland heeft een stappenplan opgesteld om juist te handelen in het kader van de Meldcode om dit bij Veilig Thuis te kunnen rapporteren. In dit stappenplan wordt beschreven hoe binnen de bank wordt omgegaan met de meldcode. Wanneer er sprake is van misbruik wordt vanuit crisismanagement en fraude inzet gepleegd om dit aan te pakken. Wanneer de veiligheid van een klant in het geding is en een klant heeft hulp nodig wordt een melding gedaan bij Veilig Thuis. Daarnaast geeft de bank tips om veiligheid voor de klant te vergroten en wijzen ouderen op de mogelijkheid voor het opstellen van een levenstestament. In 2015 worden in samenwerking met notaris en Veilig Thuis kennissessies gehouden voor medewerkers van de Rabobank Haarlem en omgeving in samenwerking met Veilig Thuis en het notariaat (notaris Kienhuis). Uitgangspunt hierbij is de folder ‘Samen bankieren’. Op de bijeenkomst zelf worden de filmpjes vertoond over ouderenmishandeling/financiële uitbuiting zodat de medewerkers een beeld krijgen waarover het gaat. De voorlichting van de notaris (Erwin Kienhuis) betreft het levenstestament.
Uitvoerders	Fonz Halfman (Rabobank) in samenwerking met Laura van der Voorn (Veilig thuis) en Erwin Kienhuis (Deminent Kienhuis notariaat).
Achtergrondinfo	Landelijk trainingsmateriaal, protocollen, stappenplannen en handvatten van de KNB en van de Rabobank, kennis van Veilig Thuis, de voorlichtingsfilmpjes over financiële uitbuiting.

Borging	Fonz Halfman: F.Halfman@haarlem.rabobank.nl Erwin Kienhuis: kienhuis@de-notarissen.com en Laura van der Voorn llvandervoorn@veiligthuis-ken.nl
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Als gevolg van de sterke verbinding tussen de notaris en de KNB en de lokale Rabobank en de landelijke Rabobankorganisatie was in de eerste maanden van de pilot bekend, dat KNB en Rabobank landelijk sterk inzetten op het voorkomen van financiële uitbuiting. Het projectteam kon voor deze actie gebruik maken van veel landelijke materiaal dat in de eerste helft van 2015 is ontwikkeld. Het accent binnen deze actie kwam daardoor te liggen op het verspreiden van kennis over de aanpak van KNB en landelijke Rabobank op lokaal niveau.
Resultaat	Notaris: de nadruk heeft in het pilotjaar gelegen op toepassing van het stappenplan van de KNB binnen de eigen casuïstiek, voorlichting en inzet van het levenstestament. Rabobank: de landelijke Rabobank heeft in de eerste helft van het jaar veel trainingsmateriaal en producten ontwikkeld om financiële uitbuiting te voorkomen. In het voorjaar 2015 worden trainingen gegeven aan medewerkers van de bank gericht op bewustwording het belang van signalering door medewerkers, onderdeel van deze training is de folder Samen bankieren, het stappenplan van de Rabobank die medewerkers handvaten biedt om te handelen vergelijkbaar met de meldcode, voorlichting over Veilig Thuis en het levenstestament.
Uitvoerders	Deze actie heeft zich specifiek gericht op de notaris en de Rabobank.
Stappen	Nadat het niet mogelijk bleek om een meldpunt voor financiële uitbuiting te realiseren bij de lokale Rabobank is er voor gekozen aan te sluiten bij de landelijke ontwikkelingen van de Rabobank en de KNB. Beide organisaties hebben de slagkracht om een vraagstuk als het voorkomen van financiële uitbuiting op te pakken. De materialen en trainingen zijn hierdoor niet alleen kwalitatief hoogwaardig, maar ook hebben ze groter draagvlak binnen de organisaties/beroepsgroep.
Borging	De continuïteit van deze actie is op landelijk niveau geborgd binnen de KNB en de landelijke Rabobankorganisatie. Het is van belang om het signaleren en melden van financiële uitbuiting structureel te borgen in het scholingsaanbod van medewerkers.
Aandachtspunten	

Actie 19 (Haarlem)	Kans op financiële uitbuiting verminderen door bewustwording
Uitgangssituatie	Ouderen zijn niet altijd bekend met de risico's op financiële uitbuiting en preventieve maatregelen die zij zelf kunnen treffen om het risico op financiële uitbuiting te verminderen.
Doel	Ouderen (en hun netwerk) hebben kennis over de risico's van financiële uitbuiting en kunnen maatregelen treffen om dit te voorkomen.
Resultaat	Er is een op ouderen gerichte folder over financiële uitbuiting ontwikkeld: wat is het, wat kan worden gedaan om te voorkomen of als het gebeurt. Deze informatiefolder is verspreid onder locaties/organisaties waar doelgroep komt en wordt ook digitaal beschikbaar gesteld. In samenwerking met Veilig Thuis heeft de notaris (Demenint Kienhuis notarissen) verschillende voorlichtingen gegeven aan ouderen over financiële uitbuiting en het nemen van preventieve maatregelen zoals het Levenstestament. Het levenstestament is met name interessant voor mensen met een eigen woning en/of een beleggingsportefeuille. Voor mensen met weinig inkomen is het een te dure oplossing. In onder meer Oostenrijk en Duitsland zijn goedkopere varianten van het levenstestament ontwikkeld waarbij mensen bij de eigen gemeente een verklaring kunnen opstellen zonder extra kosten. Thans ontwikkelt notaris Erwin Kienhuis in samenwerking met een internetpartij een beperktere variant van het levenstestament dat van internet kan worden gedownload en in bijzijn van de notaris wordt ondertekend. Op deze manier beschikt iemand tegen lage kosten over een door een notaris ondertekende volmacht. Indien nodig kan de notaris ook de wilsbekwaamheid laten vaststellen. In het najaar van 2015 staan 6 themabijeenkomsten gepland die Veilig Thuis organiseert in samenwerking met Rabobank Haarlem, Demenint Kienhuis notarissen, bewindvoering, zorgorganisaties en ouderenbond. Deze bijeenkomsten worden gehouden in ontmoetingscentra voor ouderen, bij ouderensoos en verzorgingstehuizen. In deze bijeenkomsten wordt voorlichting gegeven over onder meer levenstestament, schenkingen aan kinderen, skimmen, gebruik van pincode door anderen en machtigingen. De voorbereiding van deze themabijeenkomsten heeft plaatsgevonden.
Uitvoerders	Laura van der Voorn (Veilig Thuis), Erwin Kienhuis (Demenint Kienhuis notarissen) en Fonz Halfman (Rabobank Haarlem)
Achtergrondinfo	Erwin Kienhuis maakt gebruik van geanonimiseerde voorbeelden uit eigen praktijk.
Borging	Op te vragen bij Laura van der Voorn lvandervoorn@veiligthuis-ken.nl , Erwin Kienhuis kienhuis@de-notarissen.com en Fonz Halfman F.Halfman@haarlem.rabobank.nl

Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Zie actie 18.
Resultaat	Het is van belang om voorlichtingen niet alleen maar te richten op diegenen die met ouderen werken maar juist, om werkelijk preventief te werken, op de oudere zelf en te richten op mensen die zich nog goed redden en (nog) niet bekend bij de hulpverlening.
Uitvoerders	Het is belangrijk om plaatselijk te kijken wat mensen nodig hebben om te weten wat ze moeten regelen en hoe ze kunnen regelen dat veiligheid op het financiële vlak in de toekomst voor hen geregeld is. In Haarlem ontstond er door de pilot contact met Rabobank en notaris Kienhuis. Daarnaast zijn er ook andere samenwerkingspartners te bedenken die belangrijk zijn in de preventie van financiële uitbuiting: allerlei vormen van hulpverlening op administratief en financieel gebied (bijvoorbeeld in Haarlem de vrijwilligers van de formulierenbrigade, Het Loket) maar ook de Anbo, ouderenadviseurs en sociaal raadslieden. enz. Het advies aan andere gemeenten is te onderzoeken welke organisaties binnen een gemeente zich bezighouden met "het regelen voor later" en die met elkaar in gesprek laten komen, bijvoorbeeld aan de hand van een casusoverleg.
Stappen	Het beschikbaar stellen van de informatiefolder is een eerste stap in het bevorderen van bewustwording van financiële uitbuiting van ouderen. Daarnaast is het van belang om in bijeenkomsten informatie te verstrekken over maatregelen die ouderen kunnen nemen op het risico hierop te verkleinen.
Borging	Stimuleer de plaatselijke ouderenbond en welzijnsorganisaties om het thema ouderenmishandeling, met name financiële uitbuiting op de agenda te zetten en hierin samen te werken met notarissen en de plaatselijke banken. Vooral aandacht voor bewustwording en preventieve maatregelen die de ouderen zelf kunnen regelen.
Aandachtspunten	Voorafgaand aan voorlichtingsbijeenkomsten aan ouderen dient de meldingenstructuur binnen de betreffende instelling geïmplementeerd te zijn, zodat meldingen en signalen van ouderen goed kunnen worden opgepakt en opgevolgd.

Actie 20 (Haarlem)	Verbeteren van vroegsignalering van financiële uitbuiting door gerichte gespreksvoering
Uitgangssituatie	Preventief huisbezoek heeft onder meer tot doel ouderen te informeren over voorzieningen, de zelfredzaamheid te bevorderen en hen te ondersteunen bij het overbruggen van een moeilijke periode zodat zij op eigen kracht verder kunnen. Financiële uitbuiting is niet opgenomen in de vragenlijst voor het preventief huisbezoek.
Doel	De signalering van financiële uitbuiting is verbeterd met behulp gerichte gespreksvoering door vrijwilligers en professionals.
Resultaat	Het signaleren en bespreken van risico's op financiële uitbuiting is opgenomen als onderdeel van de vragenlijst preventief huisbezoek 75+ in Haarlem. De uitkomsten hiervan zijn gericht opgepakt binnen de opvolging van het preventief huisbezoek. Door de verwerking van de uitkomsten van de geanonimiseerde vragenlijsten door afdeling onderzoek en statistiek later dit jaar zal er een beter beeld over de omvang van het risico op financiële uitbuiting van 75+ ers ontstaan. Er zijn 17 vragen opgesteld. Als inleiding op het onderwerpen worden een aantal algemene vragen gesteld bijvoorbeeld of iemand de eigen financiën zelf regelt, hoe het inkomen, de bankzaken en de betaling van vast lasten is geregeld. Vervolgens worden een aantal risicofactoren uitgevraagd (voldoende eten in huis, zelf inzage in bankafschriften, tevredenheid over ontvangen hulp bij financiën). Als laatste wordt gevraagd of er momenten zijn dat de persoon in kwestie zich onveilig of onzeker voelt over hoe het gaat met diens financiën. Ten behoeve van het onderbrengen van de vragen in de vragenlijst in regiogemeenten in Midden- en Zuid Kennemerland en Haarlemmermeer is een presentatie gehouden in het regionaal Kompasoverleg van de gemeente Haarlem en de regiogemeenten. In de presentatie is aandacht besteed aan welke vragen ontwikkeld zijn die zijn opgenomen in de vragenlijst, waar je tegenaan loopt en wat er nodig is van de betrokken gemeenteambtenaren. In overleg met de betrokken organisaties die de huisbezoeken afleggen in de regiogemeenten worden de vragenlijsten aangepast. Zodra dit het geval is worden per regio afspraken gemaakt met organisaties die huisbezoeken afleggen over voorlichting/training volgens train-de- voorlichter-concept.
Uitvoerders	Laura van der Voorn (Veilig Thuis).
Achtergrondinfo	
Borging	Op te vragen bij Laura van der Voorn lvandervoorn@veiligthuis-ken.nl

Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Het projectteam adviseert de vragen mee te nemen in bestaande instrumenten zoals het preventief huisbezoek aan ouderen, waarbij niet alleen een grote groep ouderen wordt bereikt, maar waarbij ook een opvolgingsstructuur beschikbaar is. Dit kan betekenen dat de vragen hiervoor moeten worden aangepast.
Resultaat	Belangrijk bij de inbedding van de vragen in de vragenlijst preventief huisbezoek is dat deze in overleg met de partijen, die het preventief huisbezoek uitvoeren, worden opgesteld. Van alle gemeenten in de regio's zijn de bestaande vragenlijsten bekeken en er is gekeken naar wat ze kunnen opleveren. Belangrijk daarbij is dat de vraagstelling zo is dat de kans op een eerlijk antwoord zo groot mogelijk, dat mensen zich niet bedreigd voelen door de vragen en dat de vrijwilliger er ook voldoende mee uit de voeten kan. De vragen zijn zo gesteld dat de drempel om hier hulp voor te krijgen, verlaagd wordt. De vragen komen in plaats van bestaande vragen en die zijn per regio verschillend.
Uitvoerders	Professionals en vrijwilligers die het preventief huisbezoek afleggen.
Stappen	Zoals genoemd belangrijk om voor het gebruik van de vragen(lijst) een training te verzorgen en zorg de dragen voor een goede een goede opvolgingsstructuur.
Borging	Inbedden in bestaande instrumenten en de vragen op het betreffende instrument aanpassen.
Aandachtspunten	Er dient een goede opvolgingsstructuur beschikbaar te zijn. Professionals en vrijwilligers dienen op de hoogte te zijn van de meldcode en problematiek van financiële uitbuiting. Het projectteam raadt aan om met de organisatie die de huisbezoeken aflegt afspraken te maken over voorlichting/training volgens het train- de-voorlichter concept.

Actie 21 (Haarlem)	Professionals beschikken over instrumenten voor het voorkomen en aanpakken van financiële uitbuiting
Uitgangssituatie	Er worden bij de politie geen aangiftes gedaan van financiële uitbuiting of aangiften worden ingetrokken. Slachtoffers schrikken er voor terug aangifte te doen tegen de dader, vaak hun (volwassen) kinderen.
Doel	Vergroten bewustwording bij de politie en het doen van aangifte. Aangiftes van financiële uitbuiting worden door de politie passend afgehandeld. Het doen van aangifte en voegen als benadeelde in een strafproces is een belangrijk signaal naar dader.
Resultaat	De politie (Henk Vermeulen) heeft samen met een advocaat (Jet ’t Hart van Wolf Advocaten) een stappenplan opgesteld voor het doen van aangifte. In dit stappenplan staat beschreven hoe er melding gedaan kan worden van financiële uitbuiting, afwegingen om wel of geen aangifte doen, wel of geen onderzoek door de recherche en het doen van een verzoek om juridische bijstand ook wanneer er geen aangifte gedaan wordt. Dit stappenplan wordt gebruikt door de politie, maar kan ook gebruikt worden door professionals om samen met de cliënt te bepalen of er aangifte gedaan kan worden. In 2014 zijn er geen aangiftes gedaan van financiële uitbuiting. Er is daarom ingezet op het vergroten van de bewustwording van financiële uitbuiting onder wijkagenten. Bureau Moetd heeft 2 voorlichtingsbijeenkomsten verzorgd waaraan in totaal 22 wijkagenten hebben deelgenomen. De voorlichtingsbijeenkomst biedt inzicht in verschillende vormen van oudersmishandeling en ontspoorde zorg waarbij financiële uitbuiting extra is toegelicht (vormen, signalen, risicofactoren, dader- en slachtofferprofielen en motieven). Inmiddels zijn er begin 2015 er 9 aangiften van financiële uitbuiting gedaan bij de politie (3 aangiften ingetrokken, 5 strafzaken en 1 in onderzoek).
Uitvoerders	Henk Vermeulen (politie), Jet ’t Hart (Wolf Advocaten), Laura van der Voorn (Veilig Thuis)
Achtergrondinfo	Informatiemateriaal van Moetd, overzicht van meldingen financiële uitbuiting Veilig Thuis 2014.
Borging	Het stappenplan is opgenomen in de kennisbank van de politie en beschikbaar voor de politie eenheden die deelnemen aan de pilot. Het stappenplan meenemen in voorlichtingen/trainingen van professionals zodat zij het doen van aangifte kunnen bespreken met de cliënt. Informatie bij henk.vermeulen@politie.nl en Jet ’t Hart jthart@wolfadvocaten.nl
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Vergroten van bewustwording van wijkagenten over financiële uitbuiting leidt tot meer aangiften en het loont om te investeren in de bewustwording van wijkagenten.

Resultaat	Voor het doen van aangifte is het van belang om bewustwording van financiële uitbuiting bij de politie te vergroten. Daarnaast is inzet nodig van professionals en vrijwilligers om met het slachtoffer de mogelijkheid van het doen van aangifte te bespreken en te verkennen aangezien het doen van aangifte en voegen als benadeelde in een strafproces een belangrijk signaal naar dader is. Het stappenplan is hierbij behulpzaam.
Uitvoerders	Wijkagenten/politiebureaus en verwijzing via Juridisch Loket naar een advocaat. Het juridisch loket is een door de overheid opgezet voorportaal voor toegang naar gefinancierde rechtshulp van een advocaat.
Stappen	Interne mail bij politie dat er op intranet informatie staat over financiële uitbuiting ouderen en bij Juridisch Loket vragen om aandacht voor de mogelijkheid dat ouderen contact kunnen opnemen voor een verwijzing naar een advocaat omdat zij financieel zijn uitgebuit.
Borging	Het stappenplan wordt onder de aandacht gebracht binnen de politie eenheden. Het projectteam adviseert om niet alleen het stappenplan bekend te maken, maar om ook aandacht te besteden aan bewustwording en signalering van financiële uitbuiting door wijkagenten. In voorlichtingen aan professionals aandacht besteden aan het stappenplan wat gebruikt kan worden beter met de cliënt te beoordelen of er aangifte gedaan wordt van financiële uitbuiting of niet.
Aandachtspunten	

Actie 22 (Haarlem)	**Professionals beschikken over instrumenten voor het voorkomen en aanpakken van financiële uitbuiting 2**
Uitgangssituatie	Professionals en vrijwilligers in het ouderenwerk signaleren onvoldoende de risico's en signalen van financiële uitbuiting van ouderen en bespreken dit niet of nauwelijks over met de ouderen met wie zij in contact zijn of zorg verlenen.
Doel	De signalering van financiële uitbuiting is verbeterd met behulp gerichte gespreksvoering door vrijwilligers en professionals.
Resultaat	Er is een financiële signaleringskaart voor het signaleren van financiële uitbuiting ontwikkeld waarop staat wat de signalen zijn van financiële uitbuiting en wat er vervolgens gedaan kan worden. Professionals en vrijwilligers gebruiken dit kaartje zodat zij in contacten met ouderen attent zijn op signalen die kunnen duiden op financiële uitbuiting. Zij reageren hier effectief op en maken daarvoor gebruik van de meldcode. Op het kaartje wordt kort aangegeven wat de signalen zijn, hoe je daarop effectief kunt reageren en hoe risico's herkend kunnen worden. Daarnaast is een gesprekskaart ontwikkeld met richtlijnen voor een gesprek met ouderen over financiële uitbuiting. Hierin aandacht voor hoe financiële uitbuiting ter sprake kan worden gebracht, wat valkuilen en signalen zijn waar je rekening mee moet houden.
Uitvoerders	Laura van der Voorn (Veilig Thuis), Ingeborg Dolhain (sociaal wijkteam), Els Dees (Thuiszorg Amstelring)
Achtergrondinfo	Handreiking meldcode, signaleringskaartje ouderenmishandeling.
Borging	De professional of vrijwilliger die gebruik maakt van de signaleringsaart dient de professionals of vrijwilliger die gebruik

	In samenwerking met het NOVA college hebben toekomstige zorgprofessionals (MBO-ers) een voorlichting financiële uitbuiting van ouderen bijgewoond zodat zij binnen hun werk alert zijn op signalen van financiële uitbuiting en deze bespreekbaar kunnen maken. De signaleringskaart en gesprekskaart is beschikbaar via Veilig Thuis Kennemerland De signaleringskaart en gesprekskaart wordt beschikbaar gemaakt via de website van Veilig Thuis Kennemerland. Te bevragen bij Laura van der Voorn lvandervoorn@veiligthuis-ken.nl
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	
Resultaat	Het bij je hebben van het signaleringskaartje dient tweemaal het doel: 1. je bent je er hierdoor meer van bewust dat je daar ook naar "mag" kijken (veel mensen in het ouderenwerk vinden dat de privacy van de oudere waar ze niets mee te maken hebben. 2. de inhoud helpt om de signalen duidelijk te krijgen.
Uitvoerders	Het kaartje is opgesteld in samenwerking van Veilig Thuis, sociaal wijkteam en thuiszorg.
Stappen	Bij de Thuiszorg is onderzocht of de inhoud van het signaleringskaartje voldeed. Daarna is het meegenomen bij voorlichtingen onder andere op het Nova college.
Borging	Belangrijk is om eerst duidelijk te krijgen of de professionals (op alle gebieden) signalering van financiële uitbuiting als taak beschouwen en ze hier eventueel in te scholen en vervolgens gebruik te maken van materiaal dat al voorhanden is.
Aandachtspunten	Professionals en vrijwilligers dienen op de hoogte te zijn van de meldcode en problematiek van financiële uitbuiting. Het projectteam raadt aan om met de organisatie die de huisbezoeken aflegt afspraken te maken over voorlichting/training volgens het train- de-voorlichter concept. Het projectteam geeft aan dat het gebruik van de gesprekskaart en de signaleringskaart niet ten kosten moet gaan van het gesprek met de oudere zelf.

Actie 23 (Groningen)	**Versterking bewustwording bij ouderen**
Uitgangssituatie	Uit de analyse voor en tijdens de Werkconferentie is gebleken dat preventie van financiële uitbuiting door ouderen begint bij bewustwording van de ouderen zelf. Veel misbruik komt voort uit afhankelijkheidsrelaties inde familie- en kennissenkring. Ouderen zijn zich niet bewust van de risico's die ze lopen, hebben geen kennis van de wijzen waarop zij zelf aan hu financiële zelfstandigheid en onafhankelijkheid kunnen werken. Zij hebben uiteenlopende (persoonlijke, morele en praktische) belemmeringen om, in situaties waarin financiële uitbuiting zich lijkt voor te doen, tot signalering en melding over te gaan. Dit zijn algemene constateringen die onverkort ook op de Groningse situatie van toepassing zijn.
Doel	Ouderen onderkennen de risico's op financiële uitbuiting. Ouderen zijn bekend met de mogelijkheden tot financiële bescherming. Ouderen weten hoe te handelen bij situaties waarbij ze (vermoedelijke) financiële uitbuiting signaleren of er zelf slachtoffer van zijn.
Resultaat	Er is op allerlei plekken, bij uiteenlopende gelegenheden voorlichting gegeven over ouderenmishandeling en daarbij aandacht besteed aan de risico's op financiële uitbuiting bij ouderen. Er is echter het besef dat dit nog maar het begin is en hiermee de doelstellingen nog niet zijn bereikt. Er is een pakket aan concrete aanbevelingen om de bewustwording bij de doelgroep verder te versterken. Daarbij wordt onder meer gedacht aan interactief theater voor ouderen, koffieochtenden, vet verspreiden van informatiemateriaal (onder meer via de sociale teams) en het geven van voorlichting aan vrijwilligers. Dit zou aan kracht winnen als het gecombineerd wordt met landelijke spotjes over dit onderwerp.
Uitvoerders	Diana von Hebel (TSN Thuiszorg) en Grietje Nieland (Het Kopland).
Achtergrondinfo	Het direct benaderen van de doelgroep zelf is tijdens het pilotjaar een zoektocht gebleken. Aanvankelijk getracht via de ouderenbonden te doen. Dit verliep relatief moeizaam. De resultaten zijn samengevat in een presentatie Diana von Hebel (Thuiszorg Nederland) en Grietje Nieland (Het Kopland) bij de slotconferentie.
Borging	De gemeente Groningen heeft zich bij monde van de wethouder positief uitgelaten over het vervolg en beraadt zich op dit moment omtrent de wijze van borging (als onderdeel van de aanpak ouderenmishandeling). Bij deze borging zal het gaan om deskundigheidsbevordering en het stimuleren van netwerken, zodat ouderenmishandeling beter herkent en aangepakt kan worden. Kenniscentrum Huiselijk Geweld (Het Kopland) zal hier dan een belangrijke rol in spelen. Onderdeel van de borging is dat de gemeente Groningen andere gemeenten in de provincie Groningen zal uitnodigen een eigen vervolg te geven van de resultaten van deze pilot.

Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Beperk de aanpak van financiële uitbuiting niet tot professionals en vrijwilligers. Bewustwording bij de ouderen zelf is een heel directe wijze om tot preventie van financiële uitbuiting te komen.
Resultaat	Deze bewustwording kent een aantal componenten. Ouderen moeten zich aan de ene kant realiseren welke risico's ze lopen om slachtoffer van financiële uitbuiting te worden. Daarnaast moeten ze bekend worden gemaakt met de mogelijkheden die ze hebben om zich hiertegen te beschermen.
Uitvoerders	De wijze waarop ouderen bereikt kunnen worden vraagt bijzondere aandacht en kan van gemeente tot gemeente verschillen. Daarom is het van belang nadrukkelijk stil te staan bij de wijze waarop ouderen benaderd moeten worden. En daarbij kan het ook zo zijn dat verschillen typen ouderen op een verschillende manier benaderd moeten worden; welke vormen en media uitingen kies je, bij welke bestaande netwerken kun je aansluiten, welke rol kunnen ouderenorganisaties hier in spelen.
Stappen	Zie hierboven; voordat gestart wordt met communicatie-activiteiten moet er een beeld zijn van het doel dat men wil bereiken, de doelgroep en de beste wijze om deze doelgroep (of subgroepen daarvan) te bereiken.
Borging	Door aan te sluiten bij bestaande netwerken en organisaties die al een goede toegang (en een vertrouwensband) hebben tot ouderen ontstaan er betere kansen de aandacht voor het onderwerp financiële uitbuiting vast te houden.
Aandachtspunten	Lokale hulpverleners betrekken bij voorlichting aan ouderen; bij voorlichting aan ouderen heb je iemand nodig die dat aanspreken doet; belangrijk om aan te geven waar mensen terecht kunnen met vragen / vermoedens / meldingen.

Actie 24 (Groningen):	**Verhogen van de kennis bij professionals**
Uitgangssituatie	Tijdens de voorbereidingsperiode van de pilot en de discussie tijdens de werkconferentie is vastgesteld dat er handelingsverlegenheid bij professionals is. Deze wordt veroorzaakt door praktische en morele dilemma´s. En door onvoldoende verspreide kennis over verplichtingen (voortvloeiend uit meldcode) en hulpmiddelen.
Doel	Professionals en vrijwilligers treden handelend op in situaties waarin (vermeend) sprake is van financiële uitbuiting door ouderen. Ze zijn geschoold en handelingsbekwaam.
Resultaat	Er zijn train de trainers sessies uitgevoerd door meldcode trainers Er is voorlichtingsmateriaal ontwikkeld.

	In 2014 is op 6 symposia informatie verspreid over financiële uitbuiting en de rol van professionals In totaal zijn in 2014 ca. 1600 mensen voorgelicht
Uitvoerders	Grietje Nieland (Het Kopland).
Achtergrondinfo	Presentatie van Diana von Hebel (Thuiszorg Nederland) en Grietje Nieland (Het Kopland) bij de slotconferentie.
Borging	De gemeente Groningen heeft zich bij monde van de wethouder positief uitgelaten over het vervolg en beraadt zich op dit moment omtrent de wijze van borging (als onderdeel van de aanpak ouderenmishandeling). Bij deze borging zal het gaan om deskundigheidsbevordering en het stimuleren van netwerken, zodat ouderenmishandeling beter herkent en aangepakt kan worden. Kenniscentrum Huiselijk Geweld (Het Kopland) zal hier dan een belangrijke rol in spelen. Onderdeel van de borging is dat de gemeente Groningen andere gemeenten in de provincie Groningen zal uitnodigen een eigen vervolg te geven van de resultaten van deze pilot.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Voorkom handelingsverlegenheid bij professionals. Dit kunnen professionals bij zorg- en welzijnsorganisaties zijn, maar evenzeer medewerkers van banken, bewindvoerders etc.
Resultaat	Zorg dat er concrete trainingen worden gegeven om professionals te scholen in het omgaan met signalen van financiële uitbuiting. Zorg ook dat duidelijk is bij wie men met signalen terecht kan
Uitvoerders	De uitvoering dient te geschieden door alle organisaties waarbij professionals op enigerlei wijze te maken kunnen krijgen met signalen van financiële uitbuiting. Veilig Thuis organisaties kunnen daarnaast een belangrijke rol spelen in de uitvoering. Als kenniscentrum en als organisatie waar men bij vragen en dilemma's kan aankloppen.
Stappen	Door het opstarten middels train-de-trainers programma's kan een start worden gemaakt met het ontwikkelen van kennis in een organisatie. Vandaaruit kan verder worden gegaan met het trainen van professionals en vrijwilligers.
Borging	Zie hierboven; middels train de trainers-programma's wordt geborgd dat de kennis binnen organisaties aanwezig blijft.
Aandachtspunten	Deskundigheidsbevordering bij sociale (wijk)teams.

Actie 25 (Groningen):	Bundelen van informatie
Uitgangssituatie	Uit de analyse voor en tijdens de Werkconferentie is gebleken dat er al een veelheid aan instrumenten en activiteiten voorhanden is voor de aanpak van financiële uitbuiting. Het aanbod is zelfs zo groot dat menigeen door de bomen het bos niet meer ziet. Ook is niet altijd bekend wat er bij andere organisatie beschikbaar is en hoe men van elkaars expertise gebruik kan maken.
Doel	Het bundelen en ontsluiten van de, bij uiteenlopende organisaties, beschikbare hulpmiddelen vormt dan ook een belangrijk onderdeel van de Groningse aanpak. Dit moet leiden tot meer structuur en overzicht. Het informatiemateriaal dient op een heldere manier te worden ontsloten en uit te nodigen tot gebruikmaking van elkaars materiaal en methodieken. Parallel hieraan wordt de samenwerking tussen partijen verbeterd, om te bewerkstelligen dat optimaal gebruik wordt gemaakt van elkaars kwaliteiten, middelen en/of bevoegdheden.
Resultaat	Er is informatie verzameld van uiteenlopende partijen (banken, notarissen, bewindvoering, zorg- en welzijn, etc.). Deze informatie is toegankelijk via de websites van Veilig Thuis/ Het Kopland en Wij Groningen. Andere organisaties kunnen verwijzen naar deze informatie (bijvoorbeeld via het plaatsen van een weblink op de eigen internetpagina). Webpagina: www.mijngeldmijnleven.nl
Uitvoerders	Bregje Kneepkens (Het Kopland).
Achtergrondinfo	
Borging	Afspraken maken over het beheren en positioneren van de webpagina met Het Kopland. Via Het Kopland kunnen dan andere organisaties informatie aanleveren.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Het bieden van inzicht in beschikbare informatie, aanpakken en contactpersonen. Dit maakt het helder waar je met vragen en signalen terecht kunt en welke hulpmiddelen en instrumenten je ter beschikking staan. Hiervoor is het nodig dat er een website wordt ontworpen die helder is en de (veelheid aan) beschikbare informatie op een gestructureerde wijze weergeeft.
Resultaat	Zie hierboven: streef naar een voor iedereen toegankelijke website die helder is en de beschikbare informatie gestructureerd weergeeft.

Uitvoerders	Van belang is dat duidelijk is welke organisatie verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de website. Vervolgens is het zaak dat alle betrokken organisaties (zorg, welzijn, politie, banken, notarissen, etc.) hun informatiemateriaal beschikbaar stellen of via de website laten ontsluiten.
Stappen	Start met een brede inventarisatie van de beschikbare informatie. Ontwerp op basis hiervan een concept website die als basis kan dienen voor verdere gegevensinventarisatie.
Borging	Zorg voor heldere afspraken over het beheer van de website. Beleg dit bij een organisatie die door alle berokkenen geaccepteerd wordt als onafhankelijk expertisecentrum. In Groningen heeft Het Kopland deze rol.
Aandachtspunten	Aansluiten bij Kennisbank voorkomen financiële uitbuiting ouderen; eenheid aanbrengen in verschillende websites. Zorg voor het actief aanbrengen van doorlink mogelijkheden op de sites van organisaties die betrokken zijn bij de aanpak van financiële uitbuiting.

Actie 26 (Groningen):	**Samenwerking tussen publieke en private partijen bij preventie en aanpakken van financiële uitbuiting van ouderen**
Uitgangssituatie	Effectieve aanpak van financiële uitbuiting vergt gerichte samenwerking van verschillende partijen (publiek en privaat). In de praktijk blijken die partijen elkaar niet altijd (op het goede moment) te vinden en onvoldoende gebruik te maken van elkaars kennis en instrumenten.
Doel	Het vormen van een effectief netwerk van uiteenlopende partijen/ organisaties. Zij weten elkaar te vinden in elk aspect (preventie, signalering, aanpak) van de bestrijding van financiële uitbuiting bij ouderen.
Resultaat	Bewindvoerders, banken, notarissen en politie hebben samen gekeken welke maatregelen zij kunnen nemen om financiële uitbuiting te voorkomen en aan te pakken. Zij hebben dit gedaan aan de hand van concrete casuïstiek. Hun conclusie is dat de werelden van publiek (Veilig Thuis, politie, Openbaar Ministerie, rechtbank en bewindvoerder) en privaat (banken, notarissen, zorginstellingen, woningcorporaties) meer met elkaar moeten samenwerken. Zij spelen een cruciale rol bij het voorkomen van financiële uitbuiting én bij het bestrijden ervan. Bij banken en notarissen lig een belangrijke verantwoordelijkheid als het gaat om het adviseren van ouderen over het verstandig omgaan met het beheer van en toegang tot hun geld en goederen. Hoe eerder een oudere maatregelen neemt hoe beter. Bankmedewerkers en notarissen kunnen verdachte transacties waarnemen. Dat betekent dat bij hen ook een belangrijke verantwoordelijkheid ligt bij het aanpakken van financiële uitbuiting. Geconstateerd werd echter ook een verlegenheid bij de private partijen om handelend op te treden. Zij voelen zich aan handen en voeten gebonden. De notarissen zullen via hun beroepsorganisatie pleiten voor aanpassing van wetgeving zodat zij effectiever met mogelijke situaties van financiële uitbuiting kunnen omgaan. Bij de Rabobank constateren we een grotere bereidheid om het klantbelang voorrang te geven.
Uitvoerders	Trekker: Johanna Kuipers (Senturra bewindvoering).

Achtergrondinfo	Notitie: “het verbinden van de werelden van publiek en privaat”.
Borging	Deelnemers van dit onderdeel van de pilot hebben zich uitgesproken om een vervolg te geven aan hun samenwerking en te kijken of een vergelijkbare vorm van samenwerking in andere gemeenten in de provincie kan worden ondersteund. De gemeente Groningen heeft zich bij monde van de wethouder positief uitgelaten over het vervolg en beraadt zich op dit moment omtrent de wijze van borging. Onderdeel van de borging is dat de gemeente Groningen andere gemeenten in de provincie Groningen zal uitnodigen een eigen vervolg te geven van de resultaten van deze pilot en deskundigheidsbevordering en netwerkvorming in hun eigen gemeente te ondersteunen.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Effectieve aanpak van financiële uitbuiting vergt gerichte samenwerking van verschillende partijen (publiek en privaat). In de praktijk blijken die partijen elkaar niet altijd (op het goede moment) te vinden en onvoldoende gebruik te maken van elkaars kennis en instrumenten. Het organiseren van een specifiek overleg waarin op basis van concrete casussen wordt verkend op welke wijze partijen elkaar kunnen ondersteunen kan een samenwerking op gang brengen die tot een effectief netwerk leidt.
Resultaat	Het vormen van een effectief netwerk van uiteenlopende partijen/ organisaties. Zij weten elkaar te vinden in elk aspect (preventie, signalering, aanpak) van de bestrijding van financiële uitbuiting bij ouderen.
Uitvoerders	Veel gereguleerde overlegsituaties over de aanpak van financiële uitbuiting (of ouderenmishandeling in zijn algemeenheid) vinden hun basis bij de overheid en de zorg- en welzijnsorganisaties. In Groningen zijn goede ervaringen opgedaan met een netwerkoverleg dat werd aangevoerd door een bewindvoeringsorganisatie en directe betrokkenheid van onder meer banken, notarissen en politie
Stappen	Start met de bespreking van concrete casuïstiek en ga op basis daarvan “uitvinden” wat partijen voor elkaar kunnen betekenen. Op basis daarvan kunnen vervolgens aanbevelingen worden gedaan over de structurering van de samenwerking, benodigde ondersteuning van lokale en landelijke overheid, etc.
Borging	Belangrijk is het op enigerlei wijze blijven organiseren van ontmoetingsmogelijkheden tussen publieke en private partijen.
Aandachtspunten	Zie ook hierboven: organiseer ontmoetingsmogelijkheden tussen publieke en private partijen. Via elkaar ontmoeten en spreken en casuïstiek bespreken bevorder je de aandacht voor dit onderwerp.

Actie 27 (R'dam)	Bundelen van hulpmiddelen
Uitgangssituatie	Uit de analyse voor en tijdens de werkconferentie is gebleken dat er al een veelheid aan instrumenten en activiteiten voorhanden is voor de aanpak van financiële uitbuiting. Het aanbod is zelfs zo groot dat menigeen door de bomen het bos niet meer ziet. Ook is niet altijd bekend wat er bij andere organisatie beschikbaar is.
Doel	Vrijwilligers en professionals van uiteenlopende organisaties zijn zich voldoende bewust van signalen van financiële uitbuiting. Zij kennen de middelen en instrumenten die voorhanden zijn om hen te ondersteunen bij aanpak en doorgeleiding van deze signalen. Het bundelen en ontsluiten van de, bij uiteenlopende organisaties, beschikbare hulpmiddelen vormt dan ook een belangrijk onderdeel van de Rotterdamse aanpak.
Resultaat	Om de informatie over bestaande producten, die van belang is voor het voorkomen van financiële uitbuiting, te bundelen is besloten de GGD Rotterdam-Rijnmond website uit te bouwen. De eerste aanzet is gemaakt: http//www.ggdrotterdamrijnmond.nl/huiselijkgeweld/professionals/huiselijk-geweld/financiële bescherming
Uitvoerders	GGD Rotterdam
Achtergrondinfo	Zie website
Borging	GGD beheert website
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Er is veel informatie en er is behoefte aan overzicht. Het is goed om een centrale vindplaats te ontwikkelen (bij voorbeeld een website) waar iedereen met een informatievraag terecht kan en waar alle organisaties met een aanbod (een aanpak, een brochure, een contactpersoon) terecht kan.
Resultaat	Een centrale website waar alle informatie helder, gestructureerd en toegankelijk is weergegeven. Voor elke gemeente is daarbij te overwegen of dit een algemene website moet zijn voor “iedereen” of dat het wenselijk is een onderscheid te maken tussen informatie voor professionals en informatie voor burgers.
Uitvoerders	Maak gebruik van de kennis van alle partijen die een rol spelen bij de aanpak van financiële uitbuiting. Maar zorg tegelijkertijd dat het beheer van de informatie in handen komt van een partij die door alle anderen als neutraal en onafhankelijk wordt gezien. In de praktijk zal dit veelal betekenen dat de gemeente en/of Veilig Thuis hierin een belangrijke rol zal spelen.

Stappen	Het is van belang te starten met een brede inventarisatie van alle informatie die voor handen is. Het is tegelijkertijd een valkuil te lang te blijven inventariseren. Laat niet de "laatste" organisatie die nog informatie moet aanleveren het tempo bepalen van de ontwikkeling van de website. Het is dan beter met beperktere informatie alvast van start te gaan. Dit vormt op zichzelf vaak een stimulans voor andere partijen om informatie aan te leveren.
Borging	Maak heldere afspraken over het beheer van en de eindverantwoordelijkheid over de website.
Aandachtspunten	Betrek niet alleen informatie vanuit de zorg- en welzijnspartijen maar ook die van partijen als notariaat, banken, bewindvoering etc.

Actie28 (R'dam)	**Bewustwording ouderen**
Uitgangssituatie	De sleutel tot een effectieve aanpak ligt in belangrijke mate bij de ouderen zelf. Als zij zich bewust zijn van de risico's, gevallen (of vermoedens) van financiële uitbuiting durven te signaleren en de wegen en middelen kennen om de baas te blijven over de eigen financiën wordt de kans op misbruik aanmerkelijk teruggedrongen.
Doel	Ouderen zijn zich bewust van de risico's op financiële uitbuiting. Door heldere voorlichting worden ze gestimuleerd er over te gaan praten en de regie op hun financiële huishouding beter in eigen hand te houden Daarbij maken we een onderscheid tussen de "oudere" ouderen en de babyboomers (geboren tussen '45 en '55). Specifieke aandacht voor de babyboomers is nodig omdat die nog in de gelegenheid zijn zich op een goede wijze voor te bereiden op een oude dag waarbij men zelf de regie houdt over de financiën. Tegelijkertijd is deze groep via de "reguliere" kanalen niet te benaderen omdat ze nog volop in het leven staan. Dit vraagt om een actieve, outreachende communicatie die aansluit bij de belevingswereld van deze jonge ouderen. Voor wat de oudere ouderen betreft kunnen vrijwilligersorganisaties een belangrijke rol spelen. Zij hebben geregeld contacten met ouderen tijdens hun activiteiten en bij huisbezoeken. Dit biedt de gelegenheid om ook het punt van het voorkomen van financiële uitbuiting aan de orde te hebben. De insteek is daarbij het voorkomen van vormen van financiële uitbuiting door het versterken van de ouderen. De inzet is om hierin ouderen zelf een rol te geven, samen met de vrijwilligersorganisaties en in afstemming met notarissen en banken. Dit zal gebeuren in de vorm van een programma. Het voortouw ligt bij de GGD Rotterdam In de ontwikkeling van een aanpak om de ouderen zelf meer bewust te maken speelt de datum van 15 juni (Internationale dag tegen ouderenmishandeling) een belangrijke rol.
Resultaat	Het heeft enige discussie gevergd om scherp te krijgen welke acties het best zouden passen om de doelgroep optimaal te bereiken. Daarom is het pilotjaar vooral benut om een doelgroepenonderzoek uit te voeren. Om daadwerkelijk aan het voorkomen van financiële uitbuiting te werken is gekozen voor de doelgroep Babyboomers (geboren tussen 1945 en 1955). Het doelgroeponderzoek (uitgevoerd door Elly Persons van Elly Communiceert) had een verrassende uitkomst. Niet het bevorderen van de

	bewustwording (kennis over) is nodig. De Babyboomers willen weten welke maatregelen ze kunnen treffen om de risico's op financiële uitbuiting te voorkomen. Dit onderzoek vormt de basis voor verdere acties en communicatiestappen in 2015.
Uitvoerders	GGD
Achtergrondinfo	Rapport: Doelgroepenonderzoek (een kwalitatief onderzoek naar het onderwerp ouderenmishandeling met de focus op financiële uitbuiting) van Elly Communiceert in opdracht van de GGD Rotterdam
Borging	In het eerste kwartaal stelt de GGD Rotterdam een plan van aanpak op om de communicatie aanbevelingen uit het rapport te vertalen naar uitvoering De GGD Rotterdam-Rijnmond organiseert rondom 15 juni 2015 'De internationale dag tegen ouderenmishandeling' één bijeenkomst voor professionals en één bijeenkomst voor vrijwilligers (samen met Stichting Vrijwilligerswerk Rotterdam) om de deskundigheid van de aanpak voorkomen financiële uitbuiting ouderen te bevorderen.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	
Resultaat	Het is van groot belang een gedeeld beeld te hebben over het gewenste resultaat en de daarbij behorende (effectieve) activiteiten. Een primair onderzoek onder de doelgroep kan daarbij helpen, zeker als de doelgroep binnen de gemeente specifieke kenmerken heeft. Dit was bijvoorbeeld het geval in Rotterdam met zijn brede spectrum aan allochtone ouderen.
Uitvoerders	Het is van groot belang om stil te staan bij de aard van de doelgroep en de beste wegen om deze te bereiken. Dit hoeven lang niet altijd de "reguliere" informatiekanalen te zijn. Maar dit kunnen ook specifieke organisaties zijn die veelvuldig in contact staan met (delen van) de doelgroep. In Rotterdam is er bijvoorbeeld een huis-aan-huis blad (Oud-Rotterdammer) dat veel door ouderen wordt gelezen.
Stappen	Zie ook onder "Resultaat"; maak niet te snel de stap naar concrete informatieproducten maar sta expliciet stil bij de aard van de doelgroep, de wensen van deze doelgroep en de beste wegen om de doelgroep (of de verschillende deelgroepen daarbinnen) te bereiken.
Borging	Zorg dat helder is wie eindverantwoordelijk is voor het opstarten en uitvoeren van een informatiecampagne. In Rotterdam gebeurt dit vanuit de GGD.
Aandachtspunten	Betrek de doelgroep zelf bij het nadenken over de beste wegen om de ouderen te bereiken. Dit lijkt voor de hand te liggen. In de praktijk blijkt dit nog best lastig te organiseren.

Actie 29 (R'dam)	2.2 Goed geregeld
Uitgangssituatie	De sleutel tot een effectieve aanpak ligt in belangrijke mate bij de ouderen zelf. Als zij zich bewust zijn van de risico's, gevallen (of vermoedens) van financiële uitbuiting durven te signaleren en de wegen en middelen kennen om de baas te blijven over de eigen financiën wordt de kans op misbruik aanmerkelijk teruggedrongen.
Doel	Uitvoering van het project Goed Geregeld. Dit betekent dat er een infrastructuur van getrainde vrijwilligers aanwezig is die ouderen ondersteuning biedt bij het (laten) regelen van hun financiële zaken om financieel misbruik te voorkomen. Stichting Humanitas voert een project uit dat gericht is op het ondersteunen van ouderen bij het (laten) regelen van hun financiële zaken om financieel misbruik te voorkomen. Dit gebeurt onder meer door middel van het opzetten van een website waarin voorlichting gegeven wordt over de manieren die er zijn om financiën goed te regelen als je 65 plus bent, het werven en trainen van vrijwilligers en het informeren van organisaties die betrokken zijn bij ouderenzorg.
Resultaat	Janine Spek van Stichting Humanitas in Rotterdam trok de kar bij dit deelproject. Er zijn vrijwilligers getraind om met name kwetsbare ouderen voor te lichten over de manieren die er zijn om de financiën goed te regelen. Binnen dit deelproject is de checklist financiën ontwikkeld. Dit is een hulpmiddel voor ouderen en hun kinderen (de Babyboomers) om de financiën goed te regelen. Daarnaast heeft Janine Spek de methodiek van Goed Geregeld beschreven in het 'Handboek Goed Geregeld. Een handreiking voor de vrijwilliger.'
Uitvoerders	Humanitas (Janine Spek)
Achtergrondinfo	'Handboek Goed Geregeld. Een handreiking voor de vrijwilliger.'
Borging	Humanitas gaat de methodiek van Goed Geregeld in Rotterdam onder de aandacht brengen. De GGD Rotterdam-Rijnmond maakt een plan de campagne om de checklist financiën in de markt te zetten.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	Zorg dat ouderen goed geïnformeerd zijn over hun financiële huishouding en de manieren om zich te beschermen tegen mogelijke financiële uitbuiting. Maak daarbij gebruik van de kennis en het netwerk dat organisaties (zoals Humanitas) hebben om deze ouderen te bereiken.
Resultaat	Ontwikkel een netwerk van vrijwilligers dat dicht bij de ouderen staat en hen kan helpen hun in het behoudt van hun (financiële) onafhankelijkheid. Deze vrijwilligers worden ondersteund door een professionele organisatie (met wederom Humanitas als goed voorbeeld) die zorgt voor training en concrete producten. Bij Goed Geregeld ging het daarbij om een checklist en een handboek.

Uitvoerders	Alle bestaande zorg- en welzijnspartijen die ervaring hebben met het ondersteunen van de oudere doelgroep zijn potentiële uitvoerders van een project zoals “Goed Geregeld”. Het vergt wel ervaring met het opzetten en beheren van een netwerk van vrijwilligers.
Stappen	Start met een concrete methodiek en tastbare hulpmiddelen (zoals een checklist). Vandaaruit kunnen vrijwilligers worden geworven en getraind. Vervolgens kan het netwerk van vrijwilligers worden uitgebreid. De volgende stap is dan het enthousiast maken van andere zorgorganisaties voor deze methodiek.
Borging	Het is van belang dat middelen beschikbaar worden gesteld voor de ontwikkeling en begeleiding van dit type project. Een project als “Goed geregeld” is lastig te financieren vanuit reguliere middelen.
Aandachtspunten	Kennisverspreiding bleek in de Rotterdamse situatie nog een lastig punt. Daarbij lijken ook concurrentieverhoudingen tussen zorg- en welzijnspartijen een rol te spelen. In dat geval is het goed dat de gemeente en/of Veilig Thuis een rol speelt in de kennisverspreiding.

Actie 30 (R’dam)	**Effectieve netwerkvorming rond casuïstiek**
Uitgangssituatie	De aanpak van financiële uitbuiting vraagt om samenwerking van uiteenlopende partijen. Denk aan partijen uit de wereld van zorg en welzijn enerzijds, en notarissen en banken anderzijds. Organisaties met een sterk verschil in cultuur, focus en werkwijze. Toch is samenwerking tussen deze partijen nodig om financiële uitbuiting op een goede wijze te kunnen aanpakken
Doel	Alle organisaties die een rol hebben in de aanpak van financiële uitbuiting weten elkaar op het juiste moment te vinden. Gedurende het pilot-jaar zal de samenwerking tussen deze partijen worden verbeterd. Praktijkgerichtheid, pragmatisme en effectiviteit zijn daarbij de leidende principes. Dat betekent dat we op het niveau van individuele casuïstiek gaan uitvinden hoe de samenwerking beter kan, om vandaar uit lessen te leren en afspraken te maken over hoe we elkaar in Rotterdam gaan helpen. Deze zullen leiden tot praktische afspraken over handelwijzen in de praktijk (dit zou bij voorbeeld kunnen zijn het toepassen van een vorm van Meldcode specifiek voor de banken).
Resultaat	Anja Machielse schreef samen met Gerben Sanders en Alex Schenkels van de Universiteit voor Humanistiek het rapport ‘Voorkomen van financiële uitbuiting ouderen. Deelproject 3.1: Effectieve netwerkvorming rond casuïstiek’. Een jaar lang volgden zij de casuïstiekbesprekingen van de complexe casussen ingebracht door de Rabobank Rotterdam, notariskantoor Kooijman Lambert, zorginstelling Humanitas, politie Rotterdam en het ASHG van de GGD Rotterdam-Rijnmond. Naast het spontaan ontstaan van een nieuw netwerk zijn er een aantal aanbevelingen uitgerold, die de landelijke en lokale aandacht verdienen. Op basis van de bevindingen zoals geanalyseerd in het rapport wordt de casuïstiekbespreking voortgezet en ingebed in het reguliere casuïstiekoverleg van het Team Ouderenmishandeling (zie ook: Borging)
Uitvoerders	ASHG (Veilig Thuis), Rabobank, notariaat Kooiman Lambert, Humanitas, politie, Achmea,
Achtergrondinfo	Rapport “Voorkomen van financiële uitbuiting ouderen” van de Universiteit voor Humanistiek in opdracht van GGD Rotterdam

Borging	De samenwerking en netwerkvorming wordt geborgd binnen het maandelijkse casuïstiekoverleg van het ASHG Team Ouderenmishandeling (per 1 januari 2015: Veilig Thuis Team Ouderenmishandeling). De Rabobank Rotterdam heeft gedurende de pilot een handzame folder 'Samen bankieren' (zie download) ontwikkeld en 3 seniorenadviseurs aangesteld. Anja van Beek, Linsey Hoogerwaard en Ilse Schmitz-Mulder. (Seniorenservice@rotterdam.rabobank.nl ,Tel.: 010-4003333 onder vermelding van Seniorenservice). De door de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) afgevaardigden notarissen Aniel Autar en Anne-Marie Snel brachten hun kennis van de landelijk ontwikkelde producten zoals het levenstestament in. (zie download folder 'Wie geeft u het vertrouwen?). Zij blijven hierover voorlichting geven. Stichting Mentorschap Rotterdam blijft mentoren opleiden en leveren voor de kwetsbare ouderen (zie download) Verschillende bureaus voor bewindvoering blijven bewindvoerders leveren voor de kwetsbare ouderen. De politie Rotterdam-Rijnmond zet het project Senioren en Veiligheid voort onder leiding van Deborah Buijze.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	De aanpak van financiële uitbuiting vraagt in elke gemeente om samenwerking van uiteenlopende partijen. Denk aan partijen uit de wereld van zorg en welzijn enerzijds, en notarissen en banken anderzijds. Organisaties met een sterk verschil in cultuur, focus en werkwijze. Toch is samenwerking tussen deze partijen nodig om financiële uitbuiting op een goede wijze te kunnen aanpakken. Het gemeentelijk/ regionaal niveau is bij uitstek geschikt om deze samenwerking te organiseren.
Resultaat	Casuïstiekbespreking is bij uitstek een goed middel om partijen concreet te laten uitvinden wat ze aan elkaar hebben en hoe ze elkaar kunnen ondersteunen bij de aanpak van gevallen van financiële uitbuiting. Na verloop van tijd ontstaat vervolgens de behoefte om de samenwerking vast te leggen en/of te formaliseren (door afspraken te maken over protocollen, overlegvormen, etc.)
Uitvoerders	Casuïstiekbespreking werkt bij uitstek goed als er een breed spectrum aan partijen aan deelneemt. Veilig Thuis medewerkers, vertegenwoordigers van zorg- en welzijnspartijen, politie, justitie, banken, notarissen en bewindvoerders.
Stappen	Start met het organiseren van enkele ad hoc casuïstiekoverleggen. Bereidt deze voor in de vorm van een inventarisatie van concrete en bruikbare casussen. Op basis van de bevindingen van de eerste casuïstiekoverleggen kunnen vervolgens afspraken worden gemaakt over voortzetting en formalisering. In Rotterdam is dit laatste gebeurd door een bestaand casuïstiek-overleg over ouderenmishandeling als basis te nemen en hieraan (specifiek voor het onderwerp financiële uitbuiting) een aantal nieuwe partijen als agenda-lid aan toe te voegen.
Borging	Zie hierboven.

Aandachtspunten	Zorg voor structurering van de opbrengst van het casuïstiekoverleg. In Rotterdam is dit gebeurd door een persoon apart verantwoordelijk te maken voor gespreksleiding en procesbewaking en een externe partij de analyse te laten plegen van de casuïstiekbespreking om op die manier de rode draden te destilleren uit de veelheid aan casuïstiek.

Actie 31 (R'dam)	**Borging aanpak financiële uitbuiting**
Uitgangssituatie	Tijdens de start van het pilotjaar is meteen al aandacht gevraagd voor de borging van de behaalde resultaten. Voorkomen moest worden dat de aandacht en aanpak een eenmalige impuls zouden krijgen die geen follow-up krijgt.
Doel	Inbedding van de aanpak van financiële uitbuiting door aansluiting bij het project Even Buurten. Ouderen willen graag zo lang mogelijk zelfstandig blijven. Veel ouderen kunnen daar wel wat extra ondersteuning bij gebruiken. Even Buurten Rotterdam richt zich op ouderen boven de 70 jaar die in hun dagelijkse leven tegen kleine of grote problemen aanlopen, die zij zelf niet meer kunnen oplossen. Hun gezondheid verslechtert en ze zijn minder goed ter been. Of zij hebben psychische problemen zoals geheugenklachten, somberheid of angst. Ook hun sociale kring wordt vaak kleiner. Met een beetje hulp uit de buurt kunnen zij echter prima zelfstandig blijven wonen. Even Buurten bekijkt met de ouderen waar zij behoefte aan hebben om vervolgens samen met de buurt passende ondersteuning te bieden. De oplossing is in de praktijk vaak verrassend eenvoudig. Met een buurtgenoot boodschappen doen, een wandeling maken of samen deelnemen aan een sociale activiteit in de wijk kan al een groot verschil maken. De activiteiten en producten die in het kader van deze VWS pilot worden ontwikkeld worden via de inzet van Even Buurten breed bij de doelgroep onder de aandacht gebracht.
Resultaat	Wanneer ouderen sociaal geïsoleerd zijn is dat een risicofactor voor financiële uitbuiting. In Rotterdam wordt er al jaren ingezet op het voorkomen en bestrijden van sociaal isolement bij ouderen. Een goed voorbeeld daarvan is het project Even Buurten, die ouderen thuis bezoekt. De koppeling is gelegd door de spillen van Even Buurten eerst een algemene voorlichting te geven over de aanpak van ouderenmishandeling en financiële uitbuiting in het bijzonder. De belangstelling bij de spillen bleek groot. Daarom volgde er een intensieve training door Moetd. De spillen rapporteerden nadien meer oog te hebben gekregen voor de problematiek. Sommigen signaleerden risico's voor financiële uitbuiting bij ouderen die zij bezochten en wisten nu welke stappen ze moesten zetten.
Uitvoerders	Gemeente Rotterdam
Achtergrondinfo	
Borging	In 12 wijkteams komen er spillen van Even Buurten; zij fungeren als netwerkers en verbinders in de wijk. Zij kunnen daar de verbinding blijven leggen tussen de aanpak van sociaal isolement en de aanpak van het voorkomen van financiële uitbuiting van ouderen.

	In de gemeentelijke programma's 'Veilig Thuis 2015-2018' (aanpak huiselijk geweld) en 'Voor Mekaar' (aanpak eenzaamheid ouderen) krijgt de aanpak van ouderenmishandeling inclusief financiële uitbuiting een plaats. De GGD Rotterdam-Rijnmond organiseert rondom 15 juni 2015 'De internationale dag tegen ouderenmishandeling' één bijeenkomst voor professionals en één bijeenkomst voor vrijwilligers (samen met Stichting Vrijwilligerswerk Rotterdam) om de deskundigheid van de aanpak voorkomen financiële uitbuiting ouderen te bevorderen.
Advies voor andere gemeenten bij uitvoeren van deze actie	
Doel	De aanpak van financiële uitbuiting vraagt enerzijds om een (tijdelijke) impuls om de problematiek onder de aandacht te brengen en een aanpak te ontwikkelen. Tegelijkertijd moet er voor worden gezorgd dat de opbrengst hiervan wordt bestendigd.
Resultaat	Zorg dat de aanpak van financiële uitbuiting van ouderen is aangehaakt en ingebed bij (be-)staande aanpakken in het sociale domein. In Rotterdam wordt hiervoor aangesloten bij de aanpak eenzaamheid ouderen. Maar dit hoeft niet voor elke gemeente te gelden. Ook de aanhaking bij wijkteams kan hiervoor zeer effectief zijn.
Uitvoerders	Het zorgdragen voor een goede borging en inbedding is bij uitstek een opgave die ligt op het terrein van de gemeentelijke beleidsmakers. Zij moeten er vervolgens voor zorgen dat de voorgestelde aanpak goed wordt ingebed in de instructies en opdrachten aan wijkteams, Veilig Thuis organisaties etc.
Stappen	
Borging	
Aandachtspunten	De (gemeentelijk) wereld van zorg en welzijn wordt op dit moment gekenmerkt door een grote dynamiek. In dat licht kan het verstandig zijn de inbedding van de aanpak van financiële uitbuiting actief te monitoren en de projectmatige benadering op enigerlei wijze (in een verlichte vorm, bij voorbeeld door de bestaande projectgroep in 2016 nog een beperkt aantal keren bijeen te laten komen) voort te zetten.

Bijlage 2: Stroomschema ouderen



Bijlage 3: Stroomschema professionals

